**Отчет**

**об итогах работы с обращениями граждан**

**за III квартал 2023 года**

1. За III квартал 2023 год в Главное управление МЧС России по Республике Дагестан поступило 241 обращение, из них письменных обращений – 94, обращений по электронным видам связи – 147, в т.ч. по телефону доверия – 1 обращения (АППГ: получено 170 обращения граждан, из них в письменном виде – 48, по электронным видам связи – 122 обращения, в т.ч. по телефону доверия – 0 обращений).

Все обращения, заявления, жалобы граждан, поступившие в Главное управление МЧС России по Республике Дагестан за данный период, зарегистрированы в системе электронного документооборота, поставлены на контроль и рассмотрены в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ.

2. За III квартал 2023 года наблюдается тенденция увеличения вдвое количества обращений граждан. По тематике значительное место занимают обращения граждан по установлению наличия или отсутствия зарегистрированных за гражданами маломерных судов и оборудования к ним, а также обращения о проверке соблюдения требований пожарной безопасности в организациях общепита, находящихся в жилых многоквартирных дома, а также на территории дворов жилых комплексов.

3. Анализ тематики обращений граждан, занимающих наибольшие объёмы в общем количестве таков:

- обращения о наличии или отсутствии зарегистрированных маломерных судов и оборудования к ним – 113 (АППГ – 35 обращений);

- обращения по вопросу соблюдения норм пожарной безопасности- 83 (АППГ-38 обращений);

- обращения с просьбой трудоустройства в систему МЧС России по Республике Дагестан – 3 (АППГ – 9 обращений);

- обращения о нарушениях при возведении многоэтажных строений, что ведет к не соблюдениям норм пожарной безопасности - 2;

- обращения по вопросу ликвидации последствий природного и техногенного характера (горение несанкционированных свалок бытовых отходов и т.д.) - 1;

- обращения по вопросу предоставления архивных данных в связи с наступлением пенсионного возраста, решением жилищных вопросов – 4 (АППГ – 16 обращений);

- благодарственные письма, поздравления с профессиональными праздниками сотрудников МЧС России по Республике Дагестан – 5 (АППГ- 3 обращения).

Неоднократные обращения, заявления граждан за отчетный период имели место в количестве 2-х, по темам: «Предоставление единовременной социальной выплаты» и «пересмотр страховых выплат по инвалидности».

4. Причиной тенденции роста признания банкротством физических и юридических лиц является увеличение финансовых операций, проводимых гражданами по кредитной политике, что многих из них приводит к несостоятельности возврата финансовых средств и привод к необходимости определения своего статуса как «банкрот». В подтверждение этого законодательство Российской Федерации требует документы о реальном финансовом и имущественном положении гражданина.

5. При обращении по вопросу трудоустройства обратившихся граждан приглашают в Главное управление МЧС России по Республике Дагестан для беседы, в которой разъясняются порядок и условия принятия на службу в систему МЧС, озвучивается наличие или отсутствие вакантных мест и по итогам собеседования готовится ответ гражданину.

В целом, в III квартале 2023 года не наблюдается рост количества обращений от граждан в силу отсутствия чрезвычайных ситуаций, связанных с экологией, таких как возгорание леса в Левашинском районе Республики Дагестан, наблюдавшихся в I квартале 2023 года.

6. Предложениями для устранения причин, послужившим для обращений граждан, могут быть следующие:

- всестороннее рассмотрение обращений граждан, доведение принятых решений до полного завершения;

- при необходимости обеспечивать связь со всеми коммунальными службами муниципальных образований для решения вопросов граждан, указанных в обращениях (заявления переданы по подведомственности в установленный срок);

- после рассмотрения обращения, исполнения его, весь собранный материал по нему должен быть сшит в отдельное дело и передан ответственному лицу по работе с обращениями граждан для дальнейшего архивирования;

7. Основной тематикой вопросов, заданных гражданами на личном приеме у Начальника Главного управления МЧС России по Республике Дагестан был вопрос трудоустройства граждан.

8. Проверки деятельности Главного управления МЧС России по Республике Дагестан, в части рассмотрения обращений граждан, органами Прокуратуры Российской Федерации за данный период не проводились.

9. Соглашение о взаимодействии Уполномоченного по правам человека в Республике Дагестан с Главным управлением МЧС России по Республике Дагестан было заключено 31 мая 2022 №49.

10. Поступило 1 обращение гражданина через аппарат Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, которое было рассмотрено в установленные сроки, был дан ответ гражданину и отправлен ответ в Аппарат Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации.

11. Проблемных вопросов, связанных с обращениями граждан за отчетный период не было.

12. Основными предложениями по улучшению и совершенствованию работы с обращениями граждан является:

- своевременное реагирование на обращение гражданина, профессиональный подход к решению проблемы, при необходимости обеспечить выезд на место для детального решения указанной проблемы;

- оказание помощи в решении вопроса, указанного в обращении, и подготовка в короткий срок ответа на обращение;

- постоянное повышение профессионального уровня через обучение в соответствующих образовательных учреждениях по вопросам деятельности работы с обращениями граждан, а также изучение всех издаваемых законодательством Российской Федерации нормативных актов, регулирующих данное направление;

- проведение занятия один раз в год со службами, привлекаемыми в процессе исполнения обращений граждан для разъяснения основного Федерального закона

от 02.05.2006 №59-ФЗ.