**О Т Ч Е Т**

 **об итогах работы с обращениями граждан**

**за IV квартал 2023 года**

 1. За IV квартал 2023 год в Главное управление МЧС России по Республике Дагестан поступило 261 обращение, из них письменных обращений – 102, обращений по электронным видам связи – 159, в т.ч. по телефону доверия – 3 обращения (АППГ: получено 145 обращений граждан, из них в письменном виде – 67, по электронным видам связи – 78 обращений, 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 IV квартал 2023 года наблюдается тенденция увеличения 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. Основными вопросами, по которым обращались граждане в Главное управление МЧС России по Республике Дагестан , являются: трудоустройство, нарушение требований пожарной безопасности физическими и юридическими лицами, по установлению наличия или отсутствия зарегистрированного имущества по линии ГИМС, выдача архивных данных для оформления пенсии или представления их в по месту требования.

 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. В целом, в IV 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.

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

 - обращения о наличии или отсутствии зарегистрированных маломерных судов и оборудования к ним – 147 (АППГ – 34 обращений);

 - обращения по вопросу соблюдения норм пожарной безопасности- 35 (АППГ-53 обращений);

 - обращения с просьбой трудоустройства в систему МЧС России по Республике Дагестан – 9 (АППГ – 2 обращений);

 - обращения о нарушениях при возведении многоэтажных строений, что ведет к не соблюдениям норм пожарной безопасности – 1 (АППГ – 5 обращений);

 - обращения по вопросу ликвидации последствий природного и техногенного характера (горение несанкционированных свалок бытовых отходов и т.д.) – 1 (АППГ – 3 обращения);

 - обращения по вопросу предоставления архивных данных в связи с наступлением пенсионного возраста, решением жилищных вопросов – 22 (АППГ – 8 обращений);

 - благодарственные письма, поздравления с профессиональными праздниками сотрудников МЧС России по Республике Дагестан – 1 (АППГ- 1 обращения)

 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. Согласно п. 6 решения коллегии МЧС России от 29 марта 2023 года № 2/II «Об итогах работы с обращениями граждан и организаций в Министерстве российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий в 2022 году и задачах на 2023 год» на официальном сайте МЧС России по Республике Дагестан был создан раздел «Часто задаваемые вопросы» и размещены в нем ответы на наиболее актуальные вопросу из обращений граждан, была проведена профилактическая работа с управляющими компаниями по соблюдению норм пожарной безопасности в жилых многоквартирных домах, было проведено заседание коллегии 29.12.2023, на котором был заслушан доклад об итогах работы с обращениями граждан за 2022 год и были озвучены задачи на 2023 год.

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

 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.