**Пояснительная записка к форме отчета об итогах работы с обращениями граждан в МЧС России по Самарской области за 1 квартал 2024 года.**

**За 1 квартал 2024** год в Главное управление МЧС России по Самарской области всего поступило **989** обращений граждан. В сравнении с прошлым годом отмечается **увеличение их числа на 10,9 %** **(892).** Увеличение количества общего числа обращений граждан связано с увеличением поступления обращений финансовых управляющих о предоставлении сведений о наличии или отсутствия зарегистрированных маломерных судов через официальный сайт МЧС России.

Для направления обращений граждане преимущественно использовали удаленные формы доступа, наибольшая часть обращений – **825** получены и зарегистрированы в форме электронного документа, **164**  обращений поступило в письменном виде.

Все обращения были приняты, зарегистрированы и рассмотрены по существу в установленные законодательством сроки. На каждое обращение граждан дан ответ, включающий в себя результаты рассмотрения обращения и принятое по нему решение в установленный законодательством срок.

Тематика основных вопросов, по которым обращались граждане за 1 квартал 2024 года:

- работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности – 390 обращений (АППГ: 363);

- государственная инспекция по маломерным судам (ГИМС) – 474 обращений (АППГ: 358);

- коммунальное хозяйство 12 обращений (АППГ: 11);

- предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий 47 обращений (АППГ: 60);

- гражданская оборона 8 обращений (АППГ: 54);

- деятельность и принимаемые решения МЧС России 16 обращений (АППГ: 19);

- вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан 24 обращений (АППГ: 17) из них вопрос прекращение рассмотрения раннее направленного обращения составил 6 обращений (АППГ: 15).

Анализ тематики обращений граждан показывает, что наиболее значимыми для граждан являются вопросы соблюдения требований пожарной безопасности. Как правило, затрагиваются вопросы о состоянии пожарной безопасности в жилых домах, на социально значимых объектах, а также вопросы о беспрепятственном проезде специальной техники к многоквартирным жилым домам; обращения по вопросам экологической безопасности затрагивают вопросы о состояние окружающей среды; обращения по вопросам деятельности ГИМС (обращения финансовых управляющих об имуществе граждан, признанных банкротами).

 В обращениях, затрагивающих сферу ЖКХ, граждане продолжают обращаються с вопросами о помощи в связи с перебоями в электро-, газо-, водо-, и теплоснабжении.

По предупреждению и преодолению последствий чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера: граждане обращались с заявлениями о подтопление жилых домов в период паводка.

В отчетном периоде наблюдается увеличение вопросов:

- работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности;

 - предоставления сведений о маломерных судах, зарегистрированных и снятых с учёта;

Анализ жалоб за 1квартал 2024 года, поступивших от личного состава:

- выплата денежного довольствия и заработной платы-1,

- предоставление субсидий и ЕСВ на приобретение жилья, выселение из служебного жилья-1,

- материально-техническое обеспечение подразделений-0,

- противоправные действия руководства пожарно-спасательных отрядов и частей ФПС ГПС-0,

- вопросы, связанные с проведением СВО (признание участником боевых действий, дополнительные выплаты и льготы, командирование в зону СВО)-0,

- иные вопросы-0.

Предложения по устранению причин, послуживших основанием для обращения гражданина:

сотрудничество со средствами массовой информации, в максимально доступном, понятном виде излагать в них информацию для населения: куда и по какому вопросу они могут обратиться, публиковать материалы по наиболее актуальным вопросам, поднимаемым в обращениях граждан в сети интернет.

Временно исполняющим обязанности начальника Главного управления МЧС России по Самарской области за 1 квартал 2024 было принято 6 граждан на личном приеме в Главном управление МЧС России по Самарской области. Гражданами были заданы вопросы о состоянии пожарной безопасности в жилых домах, о подтопление жилых домов в период паводка, о правилах пользование водными объектами.

За отчетный период проверки в части рассмотрения обращений граждан органами прокуратуры Российской Федерации не проводились.

В соответствии с письмом М-АС-11 от 15.03.2022 между Главным управление МЧС России по Самарской области заключено соглашение о взаимодействии с Уполномоченным по правам человека в Самарской области № 85 от 01. 07.2023.

Во исполнении 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» создан раздел «Часто задаваемые вопросы» на официальном сайте Главного управления МЧС России по Самарской области и размещены ответы на наиболее актуальные вопросы из обращений граждан. Переписка с гражданами осуществляется с официальных адресов электронной почты с доменом mchs.gov.ru.

За отчетный период от Уполномоченного по правам человека в Самарской области обращений граждан не поступало, другие мероприятия, проводимые в соответствии с приказом МЧС России от 19.01.2022 № 30 и соглашением о взаимодействии с Уполномоченным не проводились.

В целях дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан необходимо:

1. Обеспечивать безусловное выполнение требований законодательства Российской Федерации при организации работы с обращениями граждан, уделять особое внимание соблюдению сроков ответов на обращения граждан и полноте этих ответов.

2. Планировать и выносить на обсуждение вопросы о реализации предложений граждан по наиболее значимым проблемам.

 3. Обеспечивать возможности прохождения обучения и переподготовки кадров по работе с обращениями граждан с целью повышения компетентности специалистов.