**Обзор по итогам работы с обращениями граждан**

**в Главном управлении МЧС России по г. Санкт-Петербургу**

**за 4 квартал 2023 года**

За 4 квартал 2023 года в Главное управление МЧС России по г. Санкт-Петербургу (далее – Главное управление) поступило 1571 обращение граждан (за аналогичный период прошлого года (далее – АППГ) – 1232 обращения, увеличение на 27,5 %), из них рассмотренных с нарушением срока 0 обращений (АППГ – 0).

В ФГКУ «СЗРПСО МЧС России», ФГБУ СЭУ ФПС ИПЛ по г. Санкт-Петербургу обращения граждан не поступали, что аналогично АППГ– 0.

Обращения граждан поступили:

- через интернет-портал Главного управления (раздел «Обращения граждан») и e-mail – 1102 (АППГ – 818, увеличение на 34,7 %);

- на «Телефон доверия» Главного управления – 37 (АППГ – 34, увеличение на 8,8 %);

- посредством письменных обращений – 360 (АППГ – 379, уменьшение на 5 %)

- по МЭДО – 72 (АППГ – 1, увеличение на 100 %)

На личном приеме руководством Главного управления было принято 5 граждан (АППГ – 8, снижение на 37,5 %).

Увеличение количества поступающих обращений в электронном виде и по МЭДО, а также снижение граждан на личном приёме руководством Главного управления обусловлено наличием возможности направлять обращения в форме электронного документооборота, повышением компьютерной грамотности населения.

Обращения в Главное управление поступали:

|  | **Абсолютный показатель** | | **+/- в %**  **к АППГ** |
| --- | --- | --- | --- |
| **2022 г.** | **2023 г.** |
| **От граждан и организаций** | 812 | 1063 | + 31 % |
| **Из правоохранительных органов и органов исполнительной власти Санкт-Петербурга** | 367 | 408 | + 11 % |
| **Из МЧС России** | 35 | 79 | + в 2,2 раза |
| **Из аппарата Президента Российской Федерации** | 11 | 12 | + 9 % |
| **Из территориальных органов МЧС России** | 7 | 9 | + 28 % |

Наибольшее количество обращений граждан за 4 квартал 2023 поступало по вопросам:

- противопожарной службы (соблюдение норм противопожарной безопасности и разъяснению требований по пожарной безопасности) – 870 обращения (АППГ – 760, увеличение на 14,5 %). Граждане активно реагируют на изменения законодательства в области пожарной безопасности, обращаются за разъяснениями, с предложениями или вопросами;

- государственной инспекции по маломерным судам (ГИМС) – 316 обращений (АППГ – 109, увеличение в 3 раза) – связано с направлением запросов финансовых управляющих и граждан о наличии или отсутствия маломерных судов, зарегистрированных за гражданами;

- разъяснение требований по пожарной безопасности – 176 обращений (АППГ – 117, увеличение на 50 %). Граждане просят разъяснить правовые нормы относящиеся к пожарной безопасности.

Результаты рассмотрения обращений, поступивших в аппарат Главного управления:

|  | **Абсолютный показатель** | | **+/- в %**  **к АППГ** |
| --- | --- | --- | --- |
| **2022 г.** | **2023 г.** |
| **Поддержано (факты подтвердились)** | 42 | 85 | + в 2 раза |
| **Не поддержано (факты не подтвердились)** | 151 | 171 | + 13 % |
| **Переадресовано по принадлежности вопроса** | 23 | 13 | - 44 % |
| **Даны разъяснения по деятельности МЧС России** | 726 | 1052 | + 45 % |
| **Дан ответ при рассмотрении, заявитель написал отказ от письменного ответа** | 199 | 69 | - в 2,8 раза |
| **Оставлено без ответа (анонимное обращение, не указаны реквизиты)** | 91 | 104 | + 14 % |
| **Находятся на рассмотрении** | 0 | 77 | - |