**Обзор по итогам работы с обращениями граждан**

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

**за 1 квартал 2024 года**

В 1 квартале 2024 года в Главное управление МЧС России по г. Санкт-Петербургу (далее – Главное управление) поступило – 1751 обращение граждан (за аналогичный период прошлого года (далее – АППГ) – 1327 обращений, рост на 32 %).

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 – 1224 (АППГ – 1027, увеличение на 19 %);

- на «Телефон доверия» Главного управления – 31 (АППГ – 35, уменьшение на 11 %);

- посредством письменных обращений – 366 (АППГ – 260, увеличение на 41 %);

- по МЭДО – 130 (АППГ – 5, увеличение в 26 раз).

На личном приеме руководством Главного управления было принято 5 граждан (АППГ – 3, увеличение на 67 %).

Обращения в Главное управление поступали:

|  | **Абсолютный показатель** | | **+/- в %**  **к АППГ** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1 квартал**  **2023 г.** | **1 квартал**  **2024 г.** |
| **От граждан и организаций** | 827 | 1255 | + 52 % |
| **Из правоохранительных органов и органов исполнительной власти Санкт-Петербурга** | 439 | 432 | - 1,6 % |
| **Из МЧС России** | 38 | 48 | + 26 % |
| **Из аппарата Президента Российской Федерации** | 19 | 11 | - 42 % |
| **Из территориальных органов МЧС России** | 4 | 5 | + 25% |

За 1 квартал 2024 года, по сравнению с АППГ, можно отметить:

- увеличение количества повторных обращений (с 0 до 2);

- увеличение коллективных обращений (с 32 до 48);

- увеличение анонимных обращений (с 23 до 28);

- увеличение неоднократных обращений (с 0 до 34).

Незначительное увеличение повторных обращений объясняется тем, что по отдельным обращениям граждане получили недостаточно полные ответы на поставленные вопросы.

Причиной увеличения неоднократных обращений является направление гражданами обращений с просьбой о дополнительной информации по одному и тому же вопросу в различные органы, которые в итоге поступают по компетенции в Главное управление.

Наибольшее количество обращений граждан за 1 квартал 2024 года поступало по вопросам:

- Противопожарной службы (соблюдение норм противопожарной безопасности и разъяснению требований по пожарной безопасности). Граждане активно реагируют на изменения законодательства в области пожарной безопасности, обращаются за разъяснениями, с предложениями или вопросами.

- Государственной инспекции по маломерным судам (ГИМС) – в основном, это обращения – запросы финансовых управляющих и граждан о наличии или отсутствии зарегистрированных маломерных судов.

- Направления благодарностей, пожеланий, приглашений, поздравлений должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов, в основном это оценка гражданами качества работы пожарных подразделений.

- Деятельности федеральных государственных органов, министерств и других федеральных органов исполнительной власти. Принимаемые решения. Чаще всего поступали вопросы по нормативному регулированию, работе официального сайта, использование служебных автомобилей (создаются помехи для движения другого транспорта и пешеходов).

- Экологической безопасности. Поступали вопросы по поводу появления едкого запаха от заводов или сожжения неизвестных предметов, которые загрязняют окружающую среду.

Результаты рассмотрения обращений, поступивших в аппарат Главного управления:

|  | **Абсолютный показатель** | | **+/- в %**  **к АППГ** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1 квартал**  **2023 г.** | **1 квартал**  **2024 г.** |
| **Поддержано (факты подтвердились)** | 66 | 94 | + 42 % |
| **Не поддержано (факты не подтвердились)** | 197 | 220 | + 11 % |
| **Переадресовано по принадлежности вопроса** | 18 | 15 | - 16 % |
| **Даны разъяснения по деятельности МЧС России** | 789 | 860 | + 9 % |
| **Дан ответ при рассмотрении, заявитель написал отказ от письменного ответа** | 179 | 102 | - 43 % |
| **Оставлено без ответа (анонимное обращение, не указаны реквизиты)** | 78 | 78 | 0 % |
| **Находятся на рассмотрении** | 0 | 382 | + 100 % |