|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**Обзор по итогам работы с обращениями граждан**

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

**за 2 квартал 2024 года**

За второй квартал 2024 года в Главное управление МЧС России по г. Санкт-Петербургу (далее – Главное управление) поступило 1715 обращений граждан (за аналогичный период прошлого года (далее ­– АППГ) ­- 1534 обращения, увеличение на 11 %), 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 поступали:

 **-** через официальный сайт МЧС России ­ 1238 (АППГ ­ 986, увеличение на 20 %);

 - по МЭДО – 127 (АППГ – 21, увеличение в 6 раз);

 - посредством письменных обращений – 350 (АППГ – 537, уменьшение на 35 %).

На личном приеме руководством Главного управления было принято 5 граждан (АППГ – 1, увеличение в 4 раза).

Обращения в Главное управление поступали:

|  | **Абсолютный показатель** | **+/- в %** **к АППГ** | **Удельный показатель к общему количеству 2023/ 4 %**  |
| --- | --- | --- | --- |
| **2023 г.** | **2024 г.** |
| **От граждан и организаций** | 992 | 1213 | + 22 % | 65 % / 71 % |
| **Из правоохранительных органов и органов исполнительной власти Санкт-Петербурга** | 485 | 437 | - 10 % | 31,7 % / 25 % |
| **Из МЧС России** | 36 | 49 | + 36 % | 2 % / 3 % |
| **Из аппарата Президента Российской Федерации** | 16 | 9 | - 44 % | 1 % / 0,5 % |
| **Из территориальных органов МЧС России** | 5 | 7 | + 40 % | 0,3 % / 0, 5% |

 За 2 квартал 2024 года, по сравнению с АППГ, можно отметить:

 - увеличение анонимных обращений (с 18 до 26);

- уменьшение повторных обращений (с 18 до 6);

- уменьшение коллективных обращений (с 41 до 23);

- увеличение неоднократных обращений (с 16 до 38).

Причина увеличения неоднократных обращений объясняется тем, что граждане направляют свои обращения по вопросам, на которые ранее получили не полные ответы на поставленные вопросы.

 Наибольшее количество обращений граждан за 2 квартал 2024 года поступало по вопросам:

- Противопожарной службы (соблюдение норм противопожарной безопасности и разъяснению требований по пожарной безопасности). В основном это жалобы на нарушение различных требований пожарной безопасности в жилых многоквартирных домах, требований к противопожарным проездам, получении разъяснений нормативно-правовых документов.

- Государственной инспекции по маломерным судам (ГИМС) – в основном, это обращения – запросы финансовых управляющих и граждан о наличии или отсутствии зарегистрированных маломерных судов. Количество таких обращений увеличилось, в связи с началом работы Единой информационной системы ЦГУ ГИМС МЧС России.

- Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий. В основном это вопросы о получении разъяснений действий при возникновении катастрофы.

 - Гражданская оборона, территориальная оборона (Содержание и обслуживание защитных сооружений гражданской обороны и противорадиационных укрытий (ЗСГО и ПРУ) – обращения с просьбами предоставить данные о нахождении и состоянии защитных сооружений гражданской обороны.

Результаты рассмотрения обращений, поступивших в аппарат Главного управления:

|  | **Абсолютный показатель** | **+/- в %** **к АППГ** | **Удельный показатель к общему количеству 23/24** |
| --- | --- | --- | --- |
| **2023 г.** | **2024 г.** |
| **Поддержано (факты подтвердились)** | 80 | 86 | + 7,5 % | 5 % / 5 % |
| **Не поддержано (факты не подтвердились)** | 209 | 221 | + 6 % | 14 % / 13 % |
| **Переадресовано по принадлежности вопроса** | 13 | 25 | + 92 % | 1 % / 1,5 % |
| **Даны разъяснения по деятельности МЧС России** | 1089 | 1171 | + 7,5 % | 71 % / 68 % |
| **Дан ответ при рассмотрении, заявитель написал отказ от письменного ответа** | 54 | 20 | - 63 % | 3,5 % / 1 % |
| **Оставлено без ответа (анонимное обращение, не указаны реквизиты)** | 89 | 61 | - 31% | 6 % / 3,5 % |
| **Находятся на рассмотрении** | 0 | 131 | - | - |