**Обзор по итогам работы с обращениями граждан**

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

**за 3 квартал 2024 года**

За третий квартал 2024 года в Главное управление МЧС России по г. Санкт-Петербургу (далее – Главное управление) поступило 1716 обращений граждан (за аналогичный период прошлого года (далее – АППГ) – 1381 обращение, увеличение на 24 %), 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 – 1099 (АППГ – 703, увеличение на 56 %);

 - по МЭДО – 146 (АППГ – 51, увеличение в 3 раза);

 - посредством письменных обращений – 471 (АППГ – 627, уменьшение на 25 %).

На личном приеме руководством Главного управления было принято 6 граждан что аналогично АППГ – 6.

Обращения в Главное управление поступали:

|  | **Абсолютный показатель** | **+/- в %****к АППГ** | **Удельный показатель к общему количеству 2023/ 2024 %** |
| --- | --- | --- | --- |
| **2023 г.** | **2024 г.** |
| **От граждан и организаций** | 857 | 1138 | + 32 % | 62 % / 66 % |
| **Из правоохранительных органов и органов исполнительной власти**  | 447 | 480 | +7 % | 32 % / 28 % |
| **Из МЧС России** | 54 | 75 | + 39 % | 3 % / 4 % |
| **Из аппарата Президента Российской Федерации** | 12 | 14 | + 16 % | 1 % / 1 % |
| **Из территориальных органов МЧС России** | 11 | 9 | - 18 % | 0,8 % / 0,5 % |

 За 3 квартал 2024 года, по сравнению с АППГ, можно отметить:

 - увеличение коллективных обращений (с 37 до 40);

 - увеличение неоднократных обращений (с 4 до 29).

 Наибольшее количество обращений граждан за 3 квартал 2024 года поступало по вопросам:

- Противопожарной службы (соблюдение норм противопожарной безопасности и разъяснению требований по пожарной безопасности). В основном это жалобы и вопросы нарушений 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 снизилось, в связи с началом работы Единой информационной системы ЦГУ ГИМС МЧС России.

- Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий ­граждане обращаются с вопросами о принятии мер, в связи с вредным воздействием на окружающую среду различных предприятий, обрушения старого жилого фонда.

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)** | 41 | 53 | + 29 % | 3 % / 3% |
| **Не поддержано (факты не подтвердились)** | 115 | 135 | + 17 % | 8 % / 8 % |
| **Переадресовано по принадлежности вопроса** | 22 | 12 | - 45 % | 2 % / 1% |
| **Даны разъяснения по деятельности МЧС России** | 849 | 1202 | + 41 % | 61 % / 70 % |
| **Дан ответ при рассмотрении, заявитель написал отказ от письменного ответа** | 67 | 7 | - 89 % | 5 % / 1 % |
| **Оставлено без ответа (анонимное обращение, не указаны реквизиты)** | 41 | 37 | - 10 % | 3 % / 2 % |
| **Находятся на рассмотрении** | 246 | 270 | + 10 % | 18 % / 15 % |