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

**Обзор по итогам работы с обращениями граждан**

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

**в III квартале 2022 года**

В III квартале 2022 года в Главное управление МЧС России по г. Санкт-Петербургу (далее – Главное управление) поступило – 1341 обращение граждан (за аналогичный период прошлого года (далее – АППГ) – 1388 обращений, снижение на 3,4 %).

Обращения граждан поступили:

- через интернет-портал Главного управления (раздел «Обращения граждан») и email – 748 (АППГ – 649, рост на 15 %);

- на «Телефон доверия» Главного управления – 45 (АППГ – 40, рост на 12,5 %);

- посредством письменных обращений – 548 (АППГ – 699, снижение на 21 %)

Увеличение количества поступающих обращений в электронной форме обусловлено наличием возможности направлять обращения в форме электронного документооборота в связи с распространением новой короновирусной инфекции.

Обращения в Главное управление поступали:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Абсолютный показатель** | | **+/- в %**  **к АППГ** | **Удельный показатель к общему количеству 2021/2022** |
| **2021 г.** | **2022 г.** |
| **От граждан и организаций** | 860 | 892 | + 4 % | 62 % / 66 % |
| **Из правоохранительных органов и органов исполнительной власти Санкт-Петербурга** | 444 | 404 | - 9 % | 32 % / 30% |
| **Из МЧС России** | 54 | 29 | - 46 % | 4 % / 2 % |
| **Из аппарата Президента Российской Федерации** | 18 | 10 | - 44 % | 1,3% / 0,7 % |
| **Из территориальных органов МЧС России** | 12 | 6 | - 50 % | 0,8 % / 0,4 % |

В III квартале 2022 года, по сравнению с АППГ, можно отметить:

- увеличение повторных обращений (с 1 до 3);

- снижение коллективных обращений (с 45 до 22);

- увеличение анонимных обращений (с 4 до 19).

Наибольшее количество обращений граждан за III квартал 2022 года поступало по вопросам:

- Противопожарной службы (соблюдение норм противопожарной безопасности и разъяснению требований по пожарной безопасности). Актуальными остаются жалобы о нарушениях различных требований пожарной безопасности в жилых многоквартирных домах и административных зданиях, в том числе требований к противопожарным проездам, а также по очистке территорий от горючего мусора. Большинство обращений рассматриваются с выездом на место, проводятся проверки по заявлениям граждан, ведется профилактическая работа. Уменьшение количества обращений по сравнению с III кварталом 2021 года связано с проведением разъяснительной работы, постоянным информированием о проведении мероприятий через средства массовой информации и на сайте Главного управления.

- Прекращения рассмотрения обращений (при рассмотрении обращений с гражданами проведена встреча, в ходе которой были даны устные разъяснения, в связи с чем граждане обращались с заявлением об оставлении обращения без ответа).

- Государственной инспекции по маломерным судам (ГИМС) – это запросы финансовых управляющих и граждан о наличии или отсутствия маломерных судов, зарегистрированных за гражданами.

- Оценки воздействия на окружающую среду (увеличение обращений по появлению химических запахов и запахов гари, неустановленных шумов и вибраций и т.п.).

- Деятельности и принимаемых решений МЧС России – у граждан появилось больше заинтересованности к деятельности МЧС России.

- Содержания общего имущества (канализации, вентиляции, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория), что вызвано недоработками жилищных служб и служб благоустройства, и желанием заявителей решить вопросы через Главное управление.

Результаты рассмотрения обращений, поступивших в аппарат Главного управления:

|  | **Абсолютный показатель** | | **+/- в %**  **к АППГ** | **Удельный показатель к общему количеству 2021/2022** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2021 г.** | **2022 г.** |
| **Поддержано (факты подтвердились)** | 108 | 22 | - 79 % | 8 % / 2 % |
| **Не поддержано (факты не подтвердились)** | 162 | 139 | - 14 % | 11 % / 10 % |
| **Переадресовано по принадлежности вопроса** | 41 | 40 | - 2 % | 3 % / 3 % |
| **Даны разъяснения по деятельности МЧС России** | 743 | 786 | + 6 % | 53 % / 58 % |
| **Дан ответ автору** | 198 | 109 | - 45 % | 14 % / 8 % |
| **Дан ответ при рассмотрении, заявитель написал отказ от письменного ответа** | 135 | 127 | - 6 % | 10 % / 9 % |
| **Оставлено без ответа (анонимное обращение, не указаны реквизиты** | 1 | 19 | + в 19 раз | 0,07 % / 1,4 % |
| **Находятся на рассмотрении** | 0 | 99 | - | - |

**Вывод:** Работа по рассмотрению обращений граждан в Главном управлении МЧС России по г. Санкт-Петербургу ведется в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В Главном управлении организовано своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан. Контроль за исполнением обращений граждан организован.