**Обзор по итогам работы с обращениями граждан**

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

**в IV квартале 2022 года**

В IV квартале 2022 года в Главное управление МЧС России по г. Санкт-Петербургу (далее – Главное управление) поступило – 1232 обращения граждан (за аналогичный период прошлого года (далее – АППГ) – 1437 обращений, снижение на 14,2 %).

Обращения граждан поступили:

- через интернет-портал Главного управления (раздел «Обращения граждан») и e-mail – 806 (АППГ – 808, снижение на 0,2 %);

- на «Телефон доверия» Главного управления – 34 (АППГ – 35, снижение на 2,8 %);

- посредством письменных обращений – 392 (АППГ – 594, снижение на 34 %)

На личном приеме руководством Главного управления было принято 6 граждан (АППГ – 5, увеличение на 20 %).

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** | 1010 | 816 | - 19 % | 70 % / 66 % |
| **Из правоохранительных органов и органов исполнительной власти Санкт-Петербурга** | 360 | 370 | + 3 % | 25 % / 30% |
| **Из МЧС России** | 44 | 28 | - 36 % | 3 % / 2 % |
| **Из аппарата Президента Российской Федерации** | 11 | 11 | 0 % | 0,8 % / 0,9 % |
| **Из территориальных органов МЧС России** | 12 | 7 | - 42 % | 0,8 % / 0,6 % |

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

- снижение повторных обращений (с 3 до 1);

- увеличение коллективных обращений (с 23 до 29);

- увеличение анонимных обращений (с 3 до 10).

Наибольшее количество обращений граждан за IV 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 IV 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 отсутствии 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.

- Гражданская оборона, территориальная оборона – возрастание количества обращений по данной теме связано с проведением «специальной военной операции» на территории Украины, а также повышенным интересом граждан к вопросам эвакуации и укрытия населения.

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)** | 84 | 40 | - 52 % | 6 % / 3 % |
| **Не поддержано (факты не подтвердились)** | 122 | 147 | + 20 % | 8 % / 12 % |
| **Переадресовано по принадлежности вопроса** | 21 | 23 | + 10 % | 2 % / 2 % |
| **Даны разъяснения по деятельности МЧС России** | 711 | 699 | - 2 % | 49 % / 57 % |
| **Дан ответ автору** | 190 | 154 | - 19 % | 13 % / 12 % |
| **Дан ответ при рассмотрении, заявитель написал отказ от письменного ответа** | 49 | 39 | - 20 % | 4 % / 3 % |
| **Оставлено без ответа (анонимное обращение, не указаны реквизиты** | 260 | 90 | - 65 % | 18 % / 7 % |
| **Находятся на рассмотрении** |  | 40 | - | - |

**Вывод:** Работа по рассмотрению обращений граждан в Главном управлении 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.