**Обзор по итогам работы с обращениями граждан**

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

**за 2022 год**

В 2022 году в Главное управление МЧС России по г. Санкт-Петербургу (далее – Главное управление) поступило – 5573 обращения граждан (за аналогичный период прошлого года (далее – АППГ) – 5533 обращений, рост на 0,7 %).

Обращения граждан поступали:

- через интернет-портал Главного управления (раздел «Обращения граждан») и email – 3452 (АППГ – 2836, увеличение на 22 %);

- на «Телефон доверия» Главного управления – 151 (АППГ – 189, снижение на 20 %);

- посредством письменных обращений – 1970 (АППГ – 2508, снижение на 21 %)

На личном приеме руководством Главного управления было принято 19 граждан (АППГ – 15, рост на 27 %).

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** | 3664 | 3720 | + 1,52 % | 66,2 % / 66,7 % |
| **Из правоохранительных органов и органов исполнительной власти Санкт-Петербурга** | 1567 | 1552 | - 0,9% | 28,3 % / 27,8 % |
| **Из МЧС России** | 212 | 221 | + 4,2 % | 3,8 % / 4 % |
| **Из аппарата Президента Российской Федерации** | 53 | 49 | - 7,5 % | 0,95 % / 0,87 % |
| **Из территориальных органов МЧС России** | 37 | 31 | - 16% | 0,7 % / 0,5 % |

Наибольшее количество обращений граждан за 2022 год 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.

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

- Содержания общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование), что вызвано недоработками жилищных служб и служб благоустройства, и желанием заявителей решить вопросы через Главное управление.

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

- 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.

- Оценки воздействия на окружающую среду - увеличение обращений связано с увеличением реакции граждан на появление непонятных запахов, шумов, вибраций и т.п.

- Увеличение благодарностей, пожеланий, приглашений, поздравлений связано как с повышением качества работы сотрудников, так и повышенным вниманием граждан к работе подразделений.

- Гражданской обороны, территориальной обороны, содержанием защитных сооружений – возрастание количества обращений по данной теме связано с направлением запросов по категорированию объектов через вкладку «Поступление с сайта», а также повышением интереса граждан к вопросам защиты.

- СМС-оповещения о возможных чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера. Большая часть обращений по этой теме поступает с просьбой граждан об отключении смс-оповещений.

Результаты рассмотрения обращений, поступивших в аппарат Главного управления:

|  | **Абсолютный показатель** | | **+/- в %**  **к АППГ** | **Удельный показатель к общему количеству 2020/2021** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2021 г.** | **2022 г.** |
| **Поддержано (факты подтвердились)** | 398 | 332 | - 16 % | 7 % / 6% |
| **Не поддержано (факты не подтвердились)** | 539 | 543 | + 0,7 % | 9, 7% / 9,7% |
| **Переадресовано по принадлежности вопроса** | 100 | 122 | + 22 % | 1,8 % / 2,2 % |
| **Анонимное обращение** | 6 | 64 | + в 10 раз | 0,1 % / 1,2 % |
| **Даны разъяснения по деятельности МЧС России** | 3703 | 3635 | - 2 % | 67 % / 65% |
| **Дан ответ при рассмотрении, заявитель написал отказ от письменного ответа** | 781 | 877 | + 12 % | 14 % / 15,7 % |