**Обзор по итогам работы с обращениями граждан**

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

**за 1 квартал 2023 год**

В 1 квартале 2023 года в Главное управление МЧС России по г. Санкт-Петербургу (далее – Главное управление) поступило – 1327 обращений граждан (за аналогичный период прошлого года (далее – АППГ) – 1301 обращение, рост на 2 %).

В ФГКУ «СЗРПСО МЧС России», ФГБУ СЭУ ФПС ИПЛ по г. Санкт-Петербургу обращения граждан не поступали, что аналогично АППГ– 0.

Обращения граждан поступили:

- через интернет-портал Главного управления (раздел «Обращения граждан») и e-mail – 787 (АППГ – 770, увеличение на 10 %);

- на «Телефон доверия» Главного управления – 36 (АППГ – 34, увеличение на 6 %);

- посредством письменных обращений – 447 (АППГ – 497, снижение на 10 %)

На личном приеме руководством Главного управления было принято 3 гражданина (аналогично АППГ – 3).

Обращения в Главное управление поступали:

|  | **Абсолютный показатель** | **+/- в %** **к АППГ** | **Удельный показатель к общему количеству 2022/2023** |
| --- | --- | --- | --- |
| **2022 г.** | **2023 г.** |
| **От граждан и организаций** | 886 | 827 | - 7 % | 68 % / 62 % |
| **Из правоохранительных органов и органов исполнительной власти Санкт-Петербурга** | 340 | 439 | + 29 % | 26 % / 33 % |
| **Из МЧС России** | 47 | 38 | - 19 % | 4 % / 3 % |
| **Из аппарата Президента Российской Федерации** | 17 | 19 | + 12 % | 1,3 % / 1,4 % |
| **Из территориальных органов МЧС России** | 11 | 4 | - 64 % | 0,8 % / 0,3 % |

Наибольшее количество обращений граждан за 1 квартал 2023 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.

- 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.

- 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).

- Представление дополнительных документов и материалов – граждане, по запросам должностных лиц, предоставляют дополнительную информацию для всестороннего рассмотрения их обращений.

- Запросы архивных данных – в основном это запросы архивных данных граждан для предоставления в пенсионный фонд.

Результаты рассмотрения обращений, поступивших в аппарат Главного управления:

|  | **Абсолютный показатель** | **+/- в %** **к АППГ** | **Удельный показатель к общему количеству 2022/2023** |
| --- | --- | --- | --- |
| **2022 г.** | **2023 г.** |
| **Поддержано (факты подтвердились)** | 69 | 80 | + 16 % | 5 % / 6% |
| **Не поддержано (факты не подтвердились)** | 113 | 185 | + 84 % | 9 % / 14 % |
| **Переадресовано по принадлежности вопроса** | 38 | 18 | - 53 % | 3 % / 1 % |
| **Даны разъяснения по деятельности МЧС России** | 913 | 870 | - 5 % | 70 % / 66 % |
| **Дан ответ при рассмотрении, заявитель написал отказ от письменного ответа** | 163 | 93 | - 43 % | 12 % / 7 % |
| **Оставлено без ответа (анонимное обращение, не указаны реквизиты)** | 5 | 25 | + в 5 раз | 0,4 % / 2 % |
| **Находятся на рассмотрении** | 0 | 56 | - | - |