**Обзор по итогам работы с обращениями граждан**

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

**за 2 квартал 2023 год**

Во 2 квартале 2023 года в Главное управление МЧС России по г. Санкт-Петербургу (далее – Главное управление) поступило – 1534 обращения граждан (за аналогичный период прошлого года (далее – АППГ) – 1329 обращений, рост на 15 %).

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 – 961 (АППГ – 738, увеличение на 30 %);

- на «Телефон доверия» Главного управления – 46 (АППГ – 38, увеличение на 21 %);

- посредством письменных обращений – 527 (АППГ – 553, снижение на 5 %)

На личном приеме руководством Главного управления был принят 1 гражданин (АППГ – 3, снижение на 67 %).

Увеличение количества поступающих обращений в электронной форме и снижение письменных обращений обусловлено наличием возможности направлять обращения в форме электронного документооборота, повышением компьютерной грамотности населения.

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** | 877 | 992 | + 13 % | 66 % / 65 % |
| **Из правоохранительных органов и органов исполнительной власти Санкт-Петербурга** | 384 | 485 | + 26 % | 29 % / 32 % |
| **Из МЧС России** | 50 | 36 | - 28 % | 4 % / 2 % |
| **Из аппарата Президента Российской Федерации** | 11 | 16 | + 45 % | 0,8 % / 1 % |
| **Из территориальных органов МЧС России** | 7 | 5 | - 28 % | 0,5 % / 0,3 % |

 Наибольшее количество обращений граждан за 2 квартал 2023 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.

- 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.

|  | **Абсолютный показатель** | **+/- в %** **к АППГ** | **Удельный показатель к общему количеству 2022/2023** |
| --- | --- | --- | --- |
| **2022 г.** | **2023 г.** |
| **Поддержано (факты подтвердились)** | 40 | 80 | + 100 % | 3 % / 5% |
| **Не поддержано (факты не подтвердились)** | 127 | 209 | + 64 % | 9 % / 14 % |
| **Переадресовано по принадлежности вопроса** | 21 | 13 | - 38 % | 2 % / 1 % |
| **Даны разъяснения по деятельности МЧС России** | 840 | 1089 | - 30 % | 63 % / 71 % |
| **Дан ответ при рассмотрении, заявитель написал отказ от письменного ответа** | 102 | 54 | - 47 % | 8 % / 3 % |
| **Оставлено без ответа (анонимное обращение, не указаны реквизиты)** | 199 | 89 | - 55 % | 15 % / 6 % |
| **Находятся на рассмотрении** | 0 | 0 | - | - |