**Обзор по итогам работы с обращениями граждан**

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

**за 3 квартал 2023 года**

В 3 квартале 2023 года в Главное управление МЧС России по г. Санкт-Петербургу (далее – Главное управление) поступило – 1381 обращение граждан (за аналогичный период прошлого года (далее – АППГ) – 1341 обращение, рост на 3 %).

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 – 724 (АППГ – 677, увеличение на 7 %);

- на «Телефон доверия» Главного управления – 30 (АППГ – 45, снижение на 33 %);

- посредством письменных обращений – 627 (АППГ – 619, увеличение на 1 %)

На личном приеме руководством Главного управления было принято 4 гражданина (АППГ – 6, снижение на 33 %).

Увеличение количества поступающих обращений в электронном и письменном виде обусловлено направлением заявлений в массовом порядке, то есть поступлением индивидуальных обращений по одной и той же проблеме от жильцов одного дома.

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** | 892 | 857 | - 4 % | 66 % / 62 % |
| **Из правоохранительных органов и органов исполнительной власти Санкт-Петербурга** | 404 | 447 | + 11 % | 30 % / 32% |
| **Из МЧС России** | 29 | 54 | + 86 % | 2 % / 4 % |
| **Из аппарата Президента Российской Федерации** | 10 | 12 | + 20 % | 0,7 % / 0,9 % |
| **Из территориальных органов МЧС России** | 6 | 11 | + 83 % | 0,4 % / 0,8 % |

Наибольшее количество обращений граждан за 3 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). Увеличение обращений граждан обусловлено вступлением в силу внесудебного порядка банкротства физических лиц и запросами граждан и финансовых управляющих на предоставление справок по наличию – отсутствию зарегистрированных маломерных судов.

- 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.

- Оценка воздействия на окружающую среду и экологическая экспертиза. Экологический контроль, надзор. В основном это вопросы по появлению химических запахов и запахов гари, неустановленных шумов и вибраций и т.п.

- Деятельность федеральных государственных органов, министерств и других федеральных органов исполнительной власти – граждане продолжают уделять повышенный интерес к деятельности МЧС России.

|  | **Абсолютный показатель** | | **+/- в %**  **к АППГ** | **Удельный показатель к общему количеству 2022/2023** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2022 г.** | **2023 г.** |
| **Поддержано (факты подтвердились)** | 28 | 59 | + в 2 раза | 2 % / 4% |
| **Не поддержано (факты не подтвердились)** | 152 | 160 | + 5% | 11 % / 12 % |
| **Переадресовано по принадлежности вопроса** | 40 | 22 | - 45 % | 3 % / 2 % |
| **Даны разъяснения по деятельности МЧС России** | 871 | 964 | + 11 % | 65 % / 70 % |
| **Дан ответ при рассмотрении, заявитель написал отказ от письменного ответа** | 117 | 81 | - 31 % | 9 % / 6 % |
| **Оставлено без ответа (анонимное обращение, не указаны реквизиты)** | 133 | 95 | - 28 % | 10 % / 7 % |
| **Находятся на рассмотрении** | 0 | 0 | - | - |