**Обзор по итогам работы с обращениями граждан**

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

**за 2023 год**

В 2023 году в Главное управление МЧС России по г. Санкт-Петербургу (далее – Главное управление) поступило – 5813 обращений граждан (за аналогичный период прошлого года (далее – АППГ) – 5203 обращения, рост на 11,7 %).

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

Обращения граждан поступили:

- через интернет-портал Главного управления (раздел «Обращения граждан») и email – 3601 (АППГ – 3033, увеличение на 18,7 %);

- на «Телефон доверия» Главного управления – 149 (АППГ – 151, снижение на 1,3 %);

- посредством письменных обращений – 1961 (АППГ – 2048, снижение на 4,2 %)

- по МЭДО – 102 (АППГ – 1, увеличение на 100 %)

На личном приеме руководством Главного управления было принято 15 граждан (АППГ – 20, снижение на 25 %).

Увеличение количества поступающих обращений в электронном виде и по МЭДО, снижение на личном приёме обусловлено наличием возможности направлять обращения в форме электронного документооборота, повышением компьютерной грамотности населения.

Обращения в Главное управление поступали:

|  | **Абсолютный показатель** | **+/- в %** **к АППГ** |
| --- | --- | --- |
| **2022 г.** | **2023 г.** |
| **От граждан и организаций** | 3467 | 3739 |  + 7,8 %  |
| **Из правоохранительных органов и органов исполнительной власти Санкт-Петербурга** | 1495 | 1779 | + 19 % |
| **Из МЧС России** | 161 | 207 | + 28,5 % |
| **Из аппарата Президента Российской Федерации** | 49 | 59 | + 20,4 % |
| **Из территориальных органов МЧС России** | 31 | 29 | - 6,4 % |

 Наибольшее количество обращений граждан за 2023 год поступало по вопросам:

- Противопожарной службы (соблюдение норм противопожарной безопасности и разъяснению требований по пожарной безопасности). Указанные обращения составляют 62,7 % от общего числа обращений. 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.

 - Государственной инспекции по маломерным судам (ГИМС) – связано с направлением запросов 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.

- 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.

- Деятельность федеральных государственных органов, министерств и других федеральных органов исполнительной власти. Принимаемые решения – чаще всего поступают вопросы по нормативному регулированию, работе официального сайта.

- 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.

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

Результаты рассмотрения обращений, поступивших в аппарат Главного управления:

|  | **Абсолютный показатель** | **+/- в %** **к АППГ** |
| --- | --- | --- |
| **2022 г.** | **2023 г.** |
| **Поддержано (факты подтвердились)** | 332 | 307 | - 7,5 % |
| **Не поддержано (факты не подтвердились)** | 543 | 767 | + 41 % |
| **Переадресовано по принадлежности вопроса** | 122 | 66 | - 46 % |
| **Оставлено без ответа автору**  | 64 | 390 |  в 10 раз |
| **Даны разъяснения по деятельности МЧС России** | 3635 | 3839 | + 5,6 % |
| **Дан ответ при рассмотрении, заявитель написал отказ от письменного ответа** | 507 | 326 | - 35,7 % |
| **Находятся на рассмотрении** | 0 | 118 |  |