**СПРАВКА**

**об итогах работы с обращениями граждан в МЧС России за 2020 год**

В 2020 году всего поступило в МЧС России **100 271** обращение граждан. В сравнении с прошлым годом отмечается увеличение их числа на **7 %** (93 212).

Наибольшая часть обращений – **56896** (56,7 % от общего количества) получены и зарегистрированы в форме электронного документа, **43375** обращений (43,2 % от общего количества) поступило в письменном виде.

**В центральный аппарат МЧС России** поступило **17203** обращения, что на **5 %** больше, чем в 2019 году (16378).

При этом **65%** обращений (10315) было рассмотрено структурными подразделениями центрального аппарата, а **35**% (6888*)* обращений - направлено по компетенции в главные управления и организации
МЧС России, для рассмотрения и подготовки ответа.

**В главных управлениях МЧС России** по субъектам Российской Федерации (далее – ГУ МЧС России) рассмотрено - **73463** обращения - на **6 %** больше, чем в 2019 году (69234). Наибольшее количество обращений поступило в ГУ МЧС России, входящих в ЦФО (г. Москва – **6524**,Московская область – **4833**), ПФО (Республика Башкортостан – **2725,** Нижегородская область – **2104**), СФО (Новосибирская область – **3324**, Омская область – **3244**).

**В организациях и учреждениях МЧС России** также **увеличилось** количество поступивших обращений и составило за отчетный период **9605**, что больше чем в 2019 году на **21 %** (7600).

В обращениях граждан по-прежнему лидирует тема соблюдения
и разъяснения требований пожарной безопасности. Обращения по данной тематике составили более **50%** от общего числа. Граждане активно реагируют на изменения законодательства в области пожарной безопасности, обращаются с предложениями или вопросами.

Также активно затрагивалась тема предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (всего **25%** от общего числа). Активность граждан связана с неблагоприятными природными явлениями, прошедшими
на территории ПФО и ЮФО, а также ликвидацией экологической катастрофы в Камчатском крае.

С марта 2020 года отмечался всплеск количества обращений в связи
с усложнившейся эпидемиологической обстановкой. Граждане обращались
по санитарно-авиационной эвакуации из-за рубежа, а также по вопросам оказания медицинской помощи.

Повышенный интерес уделялся острым социальным вопросам, всего было рассмотрено более **5480** обращений. Граждане обращались
с жилищными проблемами (1511), по вопросам трудоустройства (1288), вопросам выплат заработной платы, в том числе размеров премиальных выплат (581), прохождения службы (2100).

Должностными лицами системы МЧС России лично принятоболее 9 тысяч человек *(9657)*, что практическив два раза меньше чем в 2019 году *(17958)*. Это связано с введенными ограничениями из-за санитарно-эпидемиологической обстановки.

**В 2020 году реализован ряд организационных и административных мер, направленных на улучшение качества работы с обращениями и запросами граждан и юридических лиц.**

**Приоритетными направлениями** в работе с обращениями граждан
в системе МЧС России в 2021 году определены:

**Безусловное** соблюдение законодательства Российской Федерации при рассмотрении обращений граждан, уделяя особое внимание соблюдению сроков ответов на обращения и полноте этих ответов.

**Повышение** статуса и значения работы с обращениями граждан в системе МЧС России, как одного из важных направлений деятельности министерства.

**Реализация** положений Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти в части работы с обращениями граждан.

**Рассмотрение** вопросов работы с обращениями граждан на заседаниях Коллегии и Общественного совета МЧС России, а также на заседаниях коллегий и общественных советах территориальных органов.