**Итоги работы с обращениями граждан в МЧС России**

**за I квартал 2021 года**

В **I квартале 2021** года в МЧС России всего поступило **30 372** обращения граждан. В сравнении с прошлым годом отмечается **увеличение их числа на 25,3  %** (22876).

Наибольшая часть обращений - 19041 (62,7 % от общего количества) получены и зарегистрированы в форме электронного документа, 11331 обращений (37,3 % от общего количества) поступило в письменном виде.

**В центральный аппарат МЧС России** поступило 4247 обращений, что на 0,7 % больше, чем в 2020 году (4217).

При этом 68,3% обращений (2900) было рассмотрено структурными подразделениями центрального аппарата, а 31,7% (1347) обращений - направлено по компетенции в главные управления и организации   
МЧС России, для рассмотрения и подготовки ответа.

Среди структурных подразделений центрального аппарата наибольшее количество обращений рассмотрено в ДНПР (1139), ДГО (377), ДКП (267), АД (175), УСПОР (129).

**В главных управлениях МЧС России** по субъектам Российской Федерации (далее - ГУ МЧС России) рассмотрено - 23796 обращений -   
на 32,9% больше, чем в 2020 году (15975).

Согласно данным, представленным ГУ МЧС России, наибольшее количество обращений поступило в ГУ МЧС России, входящие в ЦФО   
(г. Москва - 2014, Московская область - 1455), ПФО (Пермский край - 629; Республика Башкортостан - 625, Нижегородская область - 614), СФО (Новосибирская область - 650, Омская область - 830).

**В организациях и учреждениях МЧС России** количество поступивших обращений составило 2329, что меньше чем в 2020 году на 13,2 % (2684). Наибольшее число рассмотрено в ФКУ «Центральный архив МЧС России» (807), ФГБУ ВНИИПО МЧС России (598), ФГБУ ВЦЭРМ (225).

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 предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечения пожарной безопасности, обращаются   
с замечаниями, предложениями или вопросами.

В ходе проведенного анализа, нами отмечен ряд вопросов, вызвавший наибольшее количество обращений:

В I квартале 2021 года граждане проявляли повышенный интерес   
к вопросам применения новых Правил противопожарного режима   
в Российской Федерации, установленных постановлением Правительства РФ от 16 сентября 2020 года № 1479 «Об утверждении правил противопожарного режима в Российской Федерации». Также в обращениях выказывались просьбы по разъяснению положения свода правил СП 1.13130 «Системы противопожарной защиты. Эвакуационные пути и выходы»   
и других нормативно-правовые актов.

Внесение 1 марта текущего года Правительством Российской Федерации в Государственную Думу Федерального собрания Российской Федерации законопроекта №1120845-7 «О внесении изменений в Федеральный закон «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» также вызвало активную реакцию граждан. Заявители выражали несогласие с вводимыми изменениями, в части изменения порядка проведения эвакуационных мероприятий при угрозе возникновения чрезвычайных ситуаций. В настоящее время продолжается поступление обращений по данной тематике.

В период с декабря 2020 года по настоящее время, отмечается увеличение количества обращений граждан по вопросам обоснованности введения режима повышенной готовности в период пандемии. Граждан интересует вопрос о вводе в действие Правительством Российской Федерации режимов повышенной готовности и чрезвычайной ситуации как на всей территории Российской Федерации, так и в ее субъектах. Заявителей также интересовали вопросы об установлении обязательных к исполнению правил поведения для граждан и нормативное правовое регулирование в сложившихся обстоятельствах. Кроме того, граждане просили разъяснить порядок использования средств индивидуальной защиты (масок и перчаток) при посещении общественных мест, правила и основания их применения.

По вопросам компетенции ГИМС также поступает большое количество запросов (более 3849). Большая их часть касается предоставления сведений   
о маломерных судах, зарегистрированных или снятых с учета, а также проблем предоставления государственных услуг.

По-прежнему проявляется повышенный интерес к социальным вопросам. Всего было рассмотрено более **1639** обращений по данной тематике. Граждане обращались по вопросам прохождения службы, вопросам социальной сферы, в том числе по выдаче удостоверений пострадавшим от радиоактивного заряжения, с жилищными проблемами, вопросам организации и нормирования труда.

Должностными лицами системы МЧС России лично принято **более   
2 тысяч** человек (2464), что на 71,5 % больше чем в I квартале 2020 года (703). Это связано с ослаблением санитарно-эпидемиологических ограничений и возобновлением приема граждан.

**В I квартале 2021 года реализован ряд организационных   
и административных мер, направленных на улучшение качества работы  
с обращениями граждан и организаций в МЧС России.**

Организована работа Общественной приемной МЧС России по новому адресу: ул. Ватутина, д. 1а. После длительного перерыва в работе, связанного с неблагополучной санитарно-эпидемиологической обстановкой в марте этого года возобновлен прием граждан.

Развиваются механизмы открытости федеральных органов исполнительной власти в области работы с обращениями граждан. В рамках этой работы внедрены сервисы: автоматическое уведомление о получении   
и номере регистрации обращения, направленного в электронном виде; онлайн-сервис отслеживания прохождения обращения для пользователей Личного кабинета.

В целях сокращения сроков рассмотрения обращений модернизирована система их регистрации и упрощена процедура перенаправления обращений по компетенции в территориальные органы МЧС России.

Продолжена работа по созданию, укомплектованию, оснащению самостоятельных структурных подразделений по работе с обращениями граждан в территориальных органам МЧС России.

Организована система контроля за рассмотрением обращений   
с использованием инструментов СЭД. Усилен контроль за сроками рассмотрения обращений граждан в структурных подразделениях   
МЧС России.

Вопросы исполнительской дисциплины в части рассмотрения обращений граждан рассматривались на еженедельных селекторных совещаниях с руководством МЧС России, а также на итоговом заседании коллегии МЧС России.