

**Министерство Российской Федерации  
по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям  
и ликвидации последствий стихийных бедствий**

**ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ  
о результатах работы с обращениями граждан и  
организаций в МЧС России  
за 1 квартал 2022 года**

**Москва  
2022**

## Оглавление

I. Основные показатели.....	3
II. Виды, формы, источники поступления и результаты рассмотрения обращений граждан.....	4
III. Количество обращений граждан, рассмотренных в центральном аппарате МЧС России.....	5
IV. Количество обращений граждан, рассмотренных в ГУ МЧС России по субъектам Российской Федерации.....	6
V. Личный прием граждан должностными лицами в системе МЧС России и результаты работы Общественной приемной МЧС России.....	7
VI. Анализ тематики обращений граждан .....	8
VII. Обзор обращений граждан по вопросам, касающимся проведения специальной военной операции на Украине .....	9
VIII. Анализ удовлетворенности результатами рассмотрения обращений сотрудников к должностным лицам МЧС России .....	10
IX. Обзор контент-анализа обращений сотрудников (работников) подразделений МЧС России и их родственников к руководству МЧС России.....	11
X. Взаимодействие МЧС России с Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации и территориальных органов МЧС России и уполномоченных по правам человека в субъектах Российской Федерации .....	12
XI. Анализ нарушений порядка рассмотрения обращений граждан в ГУ МЧС России по субъектам Российской Федерации.....	13
XII. Перспективные направления совершенствования работы с обращениями граждан в системе МЧС России.....	14



## ВСЕГО ОБРАЩЕНИЙ



**30 881**

(1 кв. 2021 г. – **30 372**)  (на 2 %)



## ЦЕНТРАЛЬНЫЙ АППАРАТ

**4 444**

 (на 5 %)

**4 247**

(1 кв. 2021)

## ГУ МЧС РОССИИ ПО СУБЪЕКТАМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**24 162**

 (на 2 %)

**23 796**

(1 кв. 2021)

## ОРГАНИЗАЦИИ И УЧРЕЖДЕНИЯ МЧС РОССИИ

**2 275**

 (на 2 %)

**2 329**

(1 кв. 2021)

За 1 квартал 2021 год в МЧС России поступило **30 881** обращение от граждан. В сравнении с прошлым годом отмечается увеличение их числа на 2 % (30 372).

В центральный аппарат МЧС России поступило **4 444** обращения, что на 5 % больше, чем в 2021 году (4 247).

В главных управлениях МЧС России по субъектам Российской Федерации рассмотрено – **24 162** обращения, что на 2 % больше, чем в 1 квартале 2021 году (23 796).

В организациях и учреждениях МЧС России количество поступивших обращений составило **2 275**, что меньше чем в 1 квартале 2021 году на 2% (2 329). Наибольшее число обращений рассмотрено в ФГБУ ВНИИПО МЧС России (755), ФКУ «Центральный архив МЧС России» (656), ФГКУ «Ногинский СЦ МЧС России» (210).



## II. Виды, формы, источники поступления и результаты рассмотрения обращений граждан

### Виды обращений граждан



**ЗАЯВЛЕНИЯ 26 900**



**ПРЕДЛОЖЕНИЯ 1187**



**ЖАЛОБЫ 2 080**



**НЕ ОБРАЩЕНИЯ 714**

### Формы обращений граждан



**10 915**

ОБРАЩЕНИЯ, ПОСТУПИВШИЕ В ПИСЬМЕННОМ ВИДЕ



**19 966**

ОБРАЩЕНИЯ, ПОСТУПИВШИЕ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

### Источники поступления обращений граждан

НЕПОСРЕДСТВЕННО ОТ ГРАЖДАН В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ **16 876**

НЕПОСРЕДСТВЕННО ОТ ГРАЖДАН ЧЕРЕЗ СЕТЬ ИНТЕРНЕТ **6 835**

ОРГАНЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ **4 343**

Администрация Президента РФ, Аппарат Правительства РФ **1 208**

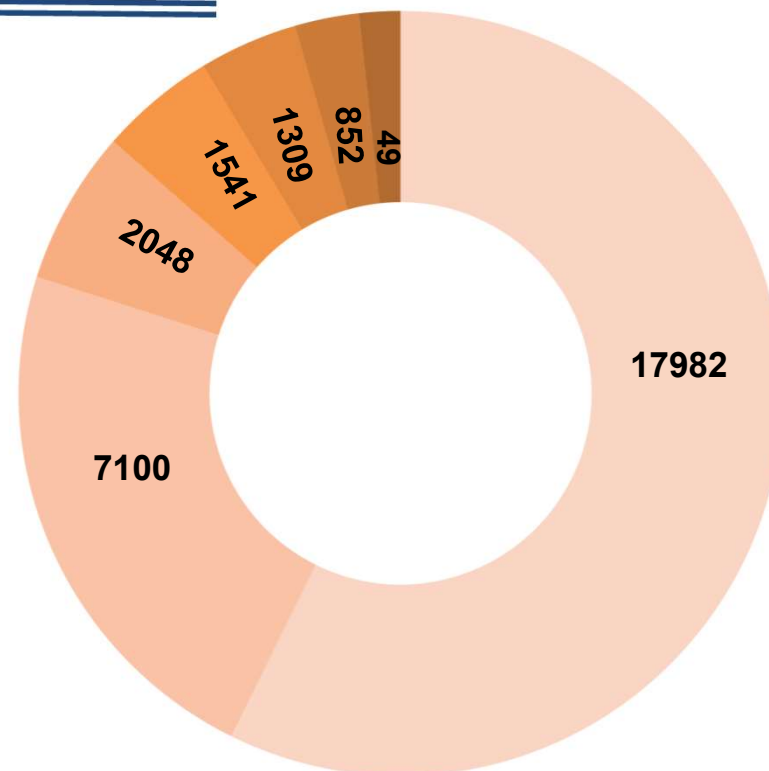
ОБРАЩЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ **773**

ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ, ДОСУДЕБНЫЕ ЖАЛОБЫ И ПРОЧЕЕ **747**

ЗАПРОСЫ ДЕПУТАТОВ ГД ФС РФ **99**

### Результаты рассмотрения обращений граждан

- Рассмотрено, разъяснено
- Дан ответ автору
- Рассмотрено, поддержано
- Направлено по компетенции
- Оставлено без ответа автору
- Рассмотрено, не поддержано
- Рассмотрение продлено

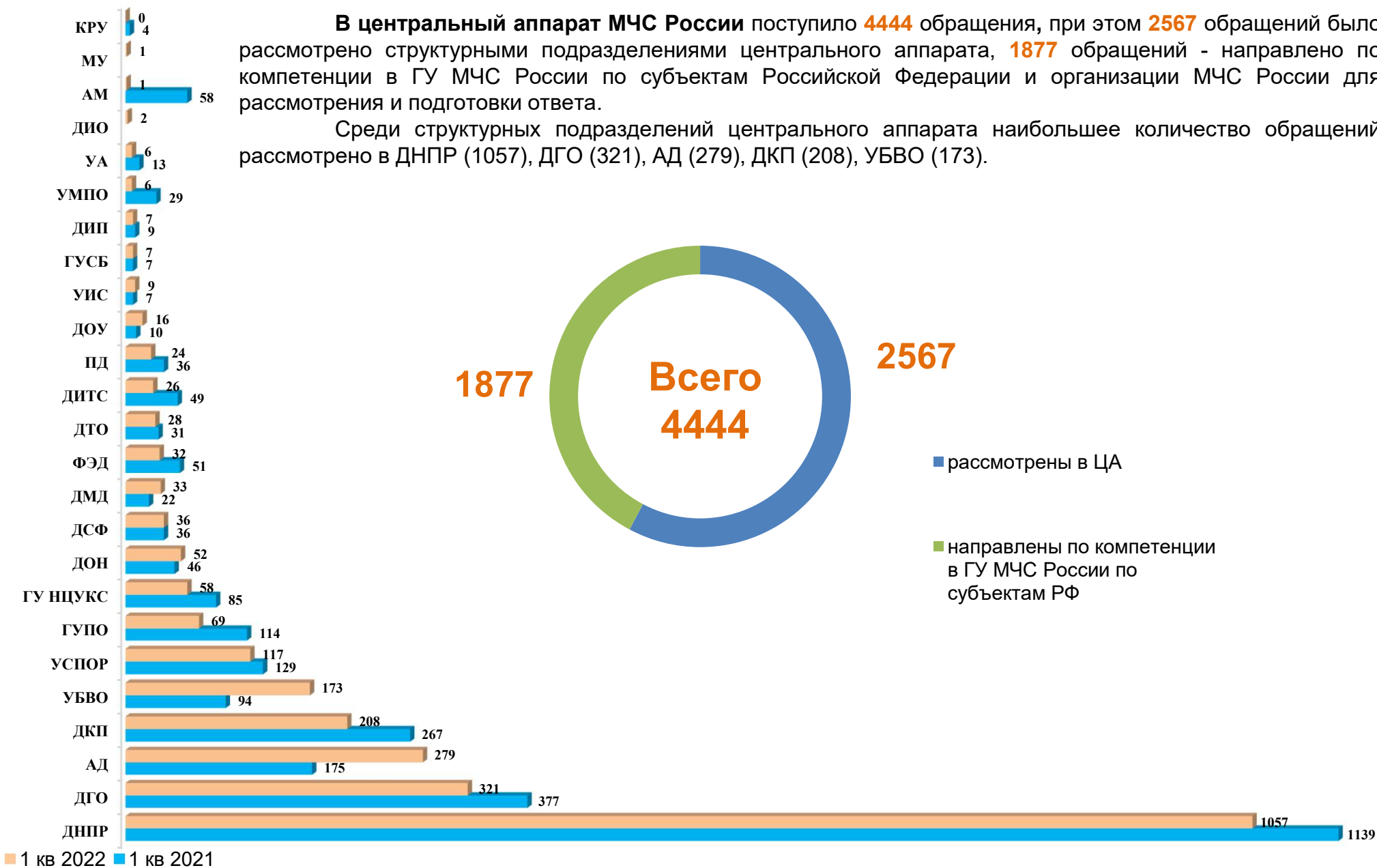




### III. Количество обращений граждан, рассмотренных в центральном аппарате МЧС России

В центральный аппарат МЧС России поступило **4444** обращения, при этом **2567** обращений было рассмотрено структурными подразделениями центрального аппарата, **1877** обращений - направлено по компетенции в ГУ МЧС России по субъектам Российской Федерации и организации МЧС России для рассмотрения и подготовки ответа.

Среди структурных подразделений центрального аппарата наибольшее количество обращений рассмотрено в ДНПР (1057), ДГО (321), АД (279), ДКП (208), УБВО (173).





## IV. Количество обращений граждан, рассмотренных в ГУ МЧС России по субъектам Российской Федерации



Наибольшее количество обращений поступило в ГУ МЧС России по субъектам Российской Федерации, входящих в ЦФО (г. Москва - **2399**, Московская область - **1533**), ПФО (Самарская область - **530**, Республика Удмуртия - **715**), СЗФО (г. Санкт-Петербург - **1301**, Ленинградская область - **922**).

Федеральные округа	Количество обращений:		
	1 кв 2021	1 кв 2022	в % отношении
ЦФО	6 041	6 527	+ 8
ПФО	5 433	5 450	+ 0,3
СЗФО	3 094	3 210	+ 4
СФО	3 226	3 031	- 6
УФО	2 292	2 299	+ 0,3
ЮФО	1 872	2 001	+ 7
ДФО	1 330	1 149	- 14
СКФО	508	495	- 3
Итого по Российской Федерации:	23 796	24 162	+ 1,5



## V. Личный прием граждан должностными лицами в системе МЧС России и результаты работы Общественной приемной МЧС России

### Результаты работы Общественной приемной МЧС России



8

ГРАЖДАН ПРИНЯТО НА ЛИЧНОМ ПРИЕМЕ ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ В ЦЕНТРАЛЬНОМ АППАРАТЕ МЧС РОССИИ

Общественной приемной МЧС России организован личный прием граждан статс-секретарем – заместителем Министра А.М. Серко (1) и руководством ДНПР (1).

552

ГРАЖДАНИНА ПРИНЯТО С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СПЕЦИАЛЬНЫХ ТЕХНИЧЕСКИХ СРЕДСТВ СВЯЗИ (ТЕЛЕФОННЫЕ СРЕДСТВА СВЯЗИ, ВКС)



446

ПО ВОПРОСАМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ И СТАТУСА ОБРАЩЕНИЙ

21

ПО ВОПРОСАМ ПРОИСШЕСТВИЙ И ЧС

23

ПО ВОПРОСАМ ЗАПИСИ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ

36

ПО ВОПРОСАМ СИТУАЦИИ НА УКРАИНЕ (ЭВАКУАЦИЯ, ОКАЗАНИЕ ПОМОЩИ И ДР.)

### Личный прием в ГУ МЧС России по субъектам РФ

7591

ГРАЖДАН ПРИНЯТО НА ЛИЧНОМ ПРИЕМЕ ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ ГУ МЧС РОССИИ ПО СУБЪЕКТАМ РФ

(2021 г. – 2464)  (в 3 раза\*)

В соответствии с решением Коллегии МЧС России от 16.02.2022 №1/І (пп. 17 п. 30) в ГУ МЧС России по субъектам Российской Федерации реализуются мероприятия по проведению личного приема в ежедневном режиме сотрудниками (работниками) групп по работе с обращениями граждан.

22

ГУ МЧС РОССИИ ПО СУБЪЕКТАМ РФ ОРГАНИЗОВАН ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН СОТРУДНИКАМИ ГРУПП ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

43

ГУ МЧС РОССИИ ПО СУБЪЕКТАМ РФ ВЕДЕТСЯ РАБОТА ПО ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН СОТРУДНИКАМИ ГРУПП ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

\*наибольшая часть обращений (7191) принято от граждан территориальными отделами (отделениями) надзорной деятельности и профилактической работы



### Обзор актуальных и часто задаваемых вопросов

В обращениях граждан по-прежнему лидирует тема соблюдения и разъяснения требований пожарной безопасности. Несмотря на небольшое снижение на 4 % количества обращений по данной теме в 1 квартале 2022 года в сравнении с 1 кварталом 2021 года, обращения по данной тематике составили 45 % от общего числа. Граждане активно реагируют на изменения законодательства в области пожарной безопасности, обращаются за разъяснениями, предложениями или вопросами. Граждан продолжают интересовать Правила противопожарного режима в Российской Федерации, установленные постановлением Правительства РФ от 16 сентября 2020 года № 1479 «Об утверждении правил противопожарного режима в Российской Федерации».

Отмечается увеличение количества обращений (в 2 раза), касающихся деятельности ГИМС. В основном это обращения-запросы финансовых управляющих и граждан о наличии или отсутствие маломерных судов, зарегистрированных за гражданами.

В отчетном периоде наблюдается увеличения вопросов по гражданской обороне до 50% по сравнению с 1 кварталом 2021 года. В связи с проводимой военной операцией на Украине граждане обращаются за разъяснениями по расположению ЗСГО, об их техническом состоянии, эвакуации населения, сигналам ГО и др.

Отмечается увеличение обращений по вопросам противоправного поведения и противодействия коррупции на 34 %.

По социальным вопросам, всего было рассмотрено более 455 обращений. С жилищными проблемами (605), по вопросам трудоустройства(912), прохождения службы (264).



### Темы обращений



Тема обращения	1 кв. 2021	1 кв. 2022	%
Работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности	15070	14634	- 4
Деятельность ГИМС	3849	7788	больше в 2 раза
Запросы архивных данных	1453	2425	+ 67
Вопросы связанные с рассмотрением обращений граждан (прекращение рассмотрения обращений, результаты рассмотрения обращений, благодарности)	2773	1795	- 35
Деятельность и принимаемые решения МЧС России	2740	1472	- 46
Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий	1581	1153	- 27
Коммунальное хозяйство	1146	957	- 16
Трудовые отношения	848	912	+ 8
Жилищные вопросы	413	605	+ 47
Гражданская оборона	347	523	+ 50
Противоправное поведение. Коррупция.	382	511	+ 34
Образование	445	497	+ 12
Социальная сфера	400	455	+ 14
Здравоохранение. Туризм	228	389	+ 71
Разъяснения законодательства РФ	74	335	больше в 4,5 раза
Прохождение службы	543	264	- 51
Наука (инновационная деятельность)	61	58	- 5





## VII. Обзор обращений граждан по вопросам, касающимся проведения специальной военной операции на Украине

**218** обращений поступило в МЧС России по вопросам, касающимся эвакуации жителей ЛНР и ДНР, проведения специальной военной операции на Украине.

Обращения по данной тематике рассматриваются в Департаменте гражданской обороны и территориальных органах МЧС России согласно компетенции. Большую работу по рассмотрению обращений граждан выполняют ГУ МЧС России по Ростовской области. По каждому обращению проводится проверка фактов, разъяснительная работа в необходимых случаях принимаются исчерпывающие меры по устранению проблемных вопросов, оказывается всесторонняя помощь заявителям.

Решение ряда вопросов не входит в компетенцию МЧС России, в данных случаях обращения незамедлительно перенаправляют в компетентные органы (Минобороны России, МИД России и др.). Отмечаем дальнейший рост числа обращения по данной тематике.

### Основные вопросы, интересующие заявителей



### Обзор обращений

Граждане Украины обращаются по вопросам оказания гуманитарной помощи, эвакуации и размещения на территории РФ. Обращения носят эмоциональный, в ряде случаев отчаянный характер. Каждое второе обращение это крик о помощи. Поступали обращения о не предоставлении единовременной материальной помощи (10000 руб.) и гуманитарной помощи или о возникших проблемах при их получении, плохих условиях в пунктах временного размещения, а также о хищениях гуманитарной помощи, задержках гуманитарных грузов на таможне и тд.

Ряд обращений поступает с просьбами о помощи по поиску родственников, проживающих на территории ДНР, ЛНР и Украины .

По данной теме также обращаются и граждане России. В целом отмечается позитивный характер обращений. Граждане выражают поддержку специальной военной операции на Украине, вносят свои предложения, изъявляют желание оказывать помощь беженцам. Вместе с тем имеются обращения с жалобами на то, что выплаты беженцам и уровень проживания в ПВР превышают минимальный уровень жизни обычных россиян.



### Обращения о возможных террористических актах

**102** обращения поступило на официальную электронную почту МЧС России [info@mchs.gov.ru](mailto:info@mchs.gov.ru) о возможных террористических актах в местах массового нахождения людей

Все поступающие обращения незамедлительно регистрируются и направляются в дежурную смену ГУ НЦУКС и правоохранительные органы в установленном порядке.

Организовано взаимодействие с ФСБ России и МВД России для предоставления уточняющей информации по данным обращениям для проведения необходимых правоохранительных действий.

В настоящее время подобные обращения продолжают поступать. В МЧС России организована блокировка подобных обращений с сервисов электронной почты, доступ к которым подлежит ограничению на территории Российской Федерации по требованию Генеральной прокуратуры РФ, в установленном порядке.





## VIII. Анализ удовлетворенности результатами рассмотрения обращений сотрудников к должностным лицам МЧС России



В рамках социологических и социально-прикладных исследований в системе МЧС России в 2021 году ФКУ ЦЭПП МЧС России проведено исследование мнения личного состава удовлетворенностью результатом рассмотрения обращений сотрудников к должностным лицам МЧС России и другие органы власти.

550

РЕСПОНДЕНТОВ ОПРОШЕНО ИЗ ЧИСЛА ВСЕХ КАТЕГОРИЙ ЛИЧНОГО СОСТАВА МЧС РОССИИ

Чаще всего сотрудники обращаются для решения своих проблем в органы власти на территориальном уровне ( **66%** - к **руководству подразделения ГУ МЧС России по субъекту РФ**; **22%**- к **руководству МЧС России**; **12%**-в **Администрацию Президента РФ и Аппарат Правительства и тд.**).

### Причины обращения к должностным лицам различного уровня

Причины обращения респондентов к должностным лицам различного уровня	Кол-во респондентов, обратившихся к руководству МЧС России	Кол-во респондентов, обратившихся в Администрацию Президента РФ, Аппарат Правительства РФ
Информирование о том, что происходит на местах	35%	36%
Заявитель думает что проблему можно решить только на данном уровне	33%	33%
Проблема не решилась при обращении к руководству на уровне субъекта в котором служит заявитель	28%	30%
Другое	4%	1%

### Результаты решения вопроса

Треть участников , обратившихся к вышестоящему руководству сообщили о том, что для решения вопроса были предприняты необходимые меры и вопрос был полностью или частично решен. При этом решения о переадресации обращений от 50% до 69% респондентов оценили, как неэффективное. Большинство обратившихся столкнулось с отсутствием возможности ее решения на более низком уровне.

### Качество ответа

Треть респондентов оценивает ответы руководства своего подразделения как содержательные, при этом такое же количество участников считает ответ формальным. Ответом со стороны руководства МЧС России довольна половина участников. Треть обратившихся довольна ответами, полученными Администрации Президента РФ, Аппаратом Правительства РФ.

### Негативные последствия от обращения к руководству

С негативными последствиями столкнулись чуть меньше трети участников. Тем не менее некоторые респонденты предпочитают не указывать свои персональные данные в обращениях, чтобы избежать проблем.



# IX. Обзор контент-анализа обращений сотрудников (работников) подразделений МЧС России и их родственников к руководству МЧС России



ФКУ ЦЭПП МЧС России проанализирован ряд обращений сотрудников (работников) подразделений МЧС России и их родственников к руководству Министерства по вопросам выплат из рубрики «Трудовые отношения» в системе электронного документооборота

148

обращений за 2020

81

обращений за 2021



## Основные вопросы, интересующие сотрудников (работников) МЧС России



### Обзор обращений, касающихся низкой заработной платы (31%)

В обращениях сотрудники (работники) отмечают **несоответствие уровня заработной платы и характера выполняемой деятельности** (сопряженность с риском для жизни, высокая социальная значимость профессии), невозможности обеспечивать свои семьи даже минимально необходимыми условиями проживания (в то время как цены на товары и услуги растут, а заработная плата - нет), в связи с чем многие вынуждены искать дополнительные источники заработка в свободное от основной работы время или увольняться. Это приводит к оттоку ценных кадров, которые имеют большой опыт работы и высокий уровень квалификации.

Часть обращений посвящены вопросам повышения оклада **работникам подразделений пожарной охраны МЧС России** согласно поручению **Президента РФ, данному по итогам «Прямой линии» (5%)**. Работники говорят о том, что некоторых данная мера обошла стороной. Подобное разделение часто связано с тем, что одни являются работниками подразделений на договорной основе, другие находятся на внутренней службе. Также некоторые заявители отмечают, что их заработная плата увеличилась до уровня, установленного в поручении Президента РФ, однако до выплаты налогов; или же был повышен оклад, но отменены различные надбавки и сокращены премии, ввиду чего итоговая заработная плата осталась прежней. Имеют место обращения о снижении заработной платы после поручения Президента РФ. В данных обращениях указано, что выделяемые на подразделения средства не изменились, что привело к уравниванию заработных плат между всеми сотрудниками (работниками), вне зависимости от занимаемой должности, стажа и квалификации.

### Обзор обращений, касающихся разницы в выплатах личного состава (20%)

Жалобы и обращения, объединенные темой «Разница в выплатах личного состава» касаются **разницы в выплатах между:**

- **различными категориями личного состава подразделений** (сотрудниками ФПС, работниками, ФГГС);
- **сотрудниками (работниками), состоящими на внутренней службе** и работниками подразделений на договорной основе;
- **подразделениями центральных и удаленных регионов;**
- **сотрудниками (работниками) одного подразделения** (несправедливое, по мнению обратившихся, распределение / лишение различных выплат).

### Обзор обращений, касающихся нарушения трудовых прав (24%)

Вопросы затрагивают **индексацию заработной платы, правильность начисления выплат в соответствии с нормативно-правовыми актами, компенсации за переработки, своевременность выплат (в том числе из-за недостаточного или несвоевременного финансирования подразделений), персональные жалобы по выплатам.** Также сюда включены обращения, касающиеся **нарушения трудовых отношений: графика отгулов, дежурств и отпусков, несправедливого или предвзятого отношения к конкретным сотрудникам (работникам) со стороны непосредственных руководителей.**

Часть обращений касается **несвоевременности информирования об изменениях, вносимых в трудовой договор (контракт).** Сотрудники (работники) указывают, что узнают об изменениях в оплате труда только из выписки по заработной плате, а об изменениях, внесенных в трудовой договор (контракт) их предупреждали.





## Х. Взаимодействие МЧС России с Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации и территориальными органами МЧС России и уполномоченными по правам человека в субъектах Российской Федерации в 2020-2021



МЧС России организовано взаимодействие с Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации Т.Н. Москальковой в части рассмотрения обращений граждан на основании соглашения от 6 февраля 2017 года №ТМ-3438-ИС-2-4-38-2



Организация взаимодействия территориальных органов МЧС России с уполномоченными по правам человека в субъектах Российской Федерации



### Тематика обращений в адрес к Уполномоченному по правам человека в Российской Федерации в 2020 – 2021 годах по линии МЧС России

2020



39

Обращений от сотрудников МЧС России поступило в адрес Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации в 2020 году.

21

по жилищным вопросам (выселение из служебного жилья, непредставления ЕСВ, не постановка на очередь, исключение из очереди)

15

по вопросам, связанным с увольнением

3

иные вопросы (о содействии в выплате Академией ГПС МЧС России денежных средств за незаконный демонтаж арестованного имущества)

49

обращений поступило в адрес Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации в 2021 году.

2021



20

по жилищным вопросам (выселение из служебного жилья, непредставления ЕСВ, не постановка на очередь, исключение из очереди)

21

по вопросам, связанным с увольнением

8

иные вопросы (на ненадлежащее оформление документов должностными лицами в результате пожара, на неприятие местными органами мер по эвакуации людей из зоны затопления, необоснованные, по мнению заявителей, внеплановые проверки сотрудниками структурных подразделений МЧС России).

В целях совершенствования работы с обращениями граждан приказом МЧС России от 19.01.2022 № 30 утвержден «Порядок взаимодействия территориальных органов МЧС России с уполномоченным по правам человека в субъекте Российской Федерации, в том числе по вопросам оказания содействия уполномоченным по правам человека в субъектах Российской Федерации в предоставлении информации, необходимой ему для рассмотрения обращений граждан».

**В настоящее время проводится работа по заключению ГУ МЧС России по субъектам РФ соглашений о взаимодействии с уполномоченными по правам человека в субъектах Российской Федерации.**

18

ГУ МЧС России заключили соглашения о взаимодействии с уполномоченными по правам человека в субъектах Российской Федерации.

67

ГУ МЧС России проводят работу по заключению соглашения о взаимодействии с уполномоченными по правам человека в субъектах Российской Федерации.



**В соответствии с решением статс-секретаря – заместителя Министра МЧС России А.М. Серко работа, проводимая ГУ МЧС России по субъектам РФ по заключению соглашений о взаимодействии с уполномоченными по правам человека в субъектах РФ, должна быть завершена до 1 июня 2022 года.**



# XI. Анализ нарушений порядка рассмотрения обращений граждан в ГУ МЧС России по субъектам Российской Федерации



## Плановые комплексные инспекторские проверки

**3** ГУ МЧС России по субъектам Российской Федерации (**Ярославская, Рязанская и Свердловская области**), в которых проведены плановые комплексные инспекторские проверки деятельности

В ходе указанных мероприятий выявлены и устранены недостатки, оказана методическая помощь. **Результаты деятельности** проверенных ГУ МЧС России по субъектам Российской Федерации **признаны удовлетворительными в части работы с обращениями граждан.**



## Анализ деятельности

По итогам проведенной оценки деятельности ГУ МЧС России по субъектам РФ в лучшую сторону отмечаются - **ГУ МЧС России по Липецкой области, г. Севастополю, Нижегородской области**, в худшую сторону - **ГУ МЧС России по Магаданской, Сахалинской областям и Еврейской автономной области.**



## Типовые недостатки

В результате комплексных инспекторских проверок и анализа деятельности в работе по рассмотрению обращений граждан выявлен ряд типовых недостатков:

1. Нарушение сроков, порядка рассмотрения и переадресации обращений граждан.
2. Нарушение порядка регистрации обращений и ответов на них в СЭД.
3. На официальных сайтах ГУ МЧС России размещена не актуальная информация о работе с обращениями граждан (итоги работы).
4. Имеются недостатки в организации деятельности групп по работе с обращениями граждан (не назначены ответственные лица за работу с ССТУ.РФ).
5. Отсутствуют информационные стенды о порядке приема обращений граждан.



## Обзор нарушений, допущенных в отдельных ГУ МЧС России по субъектам РФ

1. Нарушение сроков рассмотрения обращений поступивших по средством ФГИС ДО (**ГУ МЧС России по Владимирской области**). В результате действий сотрудника ответственного за рассмотрение обращений, решение по обращению подписано позже регламентного срока.
2. Имеются существенные расхождения между информацией о зарегистрированных обращениях в СЭД и данными представленными ГУ МЧС России, что свидетельствует о нарушениях порядка регистрации и учета обращений граждан, искажает информацию о количестве поступивших обращениях и может привести к нарушению законодательства РФ (**ГУ МЧС России по Магаданской области, ГУ МЧС России по Волгоградской области**).
3. Сотрудниками подразделений надзорной деятельности и профилактической работы нарушается порядок регистрации обращений в СЭД (**ГУ МЧС России по Приморскому краю**).
4. Не выполнение решения коллегии МЧС России о создании самостоятельных структурных подразделений по работе с обращениями граждан:

№ п/п	*ГУ МЧС России, не создавшие самостоятельные структурные подразделения (группы) по работе с обращениями граждан	Разряд
1	ГУ МЧС России по Архангельской области*	III
2	ГУ МЧС России по Кабардино-Балкарской Республике**	III
3	ГУ МЧС России по Костромской области*	III
4	ГУ МЧС России по Магаданской области**	III
5	ГУ МЧС России по Республике Саха (Якутия)**	III
6	ГУ МЧС России по Сахалинской области**	III
7	ГУ МЧС России по Тамбовской области**	III
8	ГУ МЧС России по Чеченской Республике*	III

\*новые штатные расписания отделений (групп) по работе с обращениями граждан подготовлены и проходят процедуры согласования в структурных подразделениях центрального аппарата МЧС России (Административным департаментом документы согласованы),

\*\* работа по созданию данных подразделений не проводится.



## XII. Перспективные направления совершенствования работы с обращениями граждан в системе МЧС России в 2022 году

14

- ❖ **Обеспечить** безусловное выполнение требований законодательства Российской Федерации при рассмотрении обращений граждан, уделяя особое внимание соблюдению сроков рассмотрения обращений и полноте ответов на них.
- ❖ **Продолжить** совершенствовать работу с обращениями граждан в системе юридически значимого электронного документооборота МЧС России.
- ❖ **Обеспечить** внедрение новых цифровых механизмов работы по рассмотрению сообщений, направляемых гражданами и организациями в электронном виде.
- ❖ **Разработать** критерии и механизмы оценки удовлетворенности граждан результатами рассмотрения обращений посредством цифровых инструментов.
- ❖ **Организовать** работу по обеспечению направления гражданами и организациями обращений в подразделения надзорной деятельности и профилактической работы территориальных органов МЧС России с использованием официальных сайтов территориальных органов МЧС России.

### **Территориальным органам МЧС России:**

- ❖ **Продолжить** реализацию мероприятий по созданию отделений (групп) по работе с обращениями граждан в качестве самостоятельных структурных подразделений в соответствии с решением Коллегии МЧС России от 11.02.2020 №1/1.
- ❖ **Продолжить** реализацию мероприятий по проведению личного приема в ежедневном режиме сотрудниками (работниками) групп по работе с обращениями граждан в соответствии с решением Коллегии МЧС России от 16.02.2022 №1/1.
- ❖ **Закключить** до 1 июня 2022 года соглашения о взаимодействии с Уполномоченными по правам человека в субъекте РФ на основе типового соглашения;
- ❖ **Обратить внимание** на увеличение количества обращений, направленных в ГУ МЧС России по субъектам на 1,5%;
- ❖ **Обратить внимание** на увеличение количества обращений граждан по вопросам предоставления сведений о маломерных судах, запросам архивных данных, вопросам противоправного поведения, гражданской обороны, жилищным вопросам;
- ❖ **Обратить особое внимание** на вопросы касающиеся трудовых отношений направленных из Администрации Президента РФ и поступивших непосредственно в центральный аппарат МЧС России за 2020-2021 год.
- ❖ **Спланировать** и провести дополнительное изучение с сотрудниками подразделений надзорной деятельности и профилактической работы нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан;
- ❖ **Обратить внимание** на сроки рассмотрения жалоб поступающих посредством системы досудебного обжалования;
- ❖ **Обратить внимание** на представление достоверных сведений о состоянии работы с обращениями граждан в 1 квартале 2022 года.