

**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 2022 год**

**Москва  
2023 г.**



# Количество обращений граждан и организаций, поступивших и рассмотренных в МЧС России за 2022 год

## ВСЕГО ОБРАЩЕНИЙ



**151 910**

(2022 год)

↑ (6,1%)

## ЦЕНТРАЛЬНЫЙ АППАРАТ МЧС РОССИИ

**17 989**

(2022 год)

↓ (-4,6%)

## ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ ОРГАНЫ МЧС РОССИИ

**125 455**

(2022 год)

↑ (9,1%)

## ОРГАНИЗАЦИИ И УЧРЕЖДЕНИЯ МЧС РОССИИ

**8 466**

(2022 год)

↓ (-8,4%)

**143 119**

(2021 год)

**18 854**

(2021 год)

**115 023**

(2021 год)

**9 242**

(2021 год)



## Виды обращений граждан и организаций, поступивших и рассмотренных в МЧС России

### ЗАЯВЛЕНИЯ

134 698  
(2022 год)  
↑ 10,3%  
122 175  
(2021 год)

### ПРЕДЛОЖЕНИЯ

3 057  
(2022 года)  
↓ -2%  
3 102  
(2021 год)

### ЖАЛОБЫ

9 539  
(2022 год)  
↓ -33%  
14 352  
(2021 год)

### НЕ ОБРАЩЕНИЯ

4 616  
(2022 года)  
↑ 32,3%  
3 490  
(2021 год)

## Признак повторяемости обращений граждан и организаций, поступивших и рассмотренных в МЧС России

### ПОВТОРНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

3 283  
(2022 год)  
↑ 7%  
3 070  
(2021 год)

### МНОГОКРАТНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

2 662  
(2022 год)  
↑ 9%  
2 443  
(2021 год)

## Формы обращений граждан и организаций, поступивших и рассмотренных в МЧС России

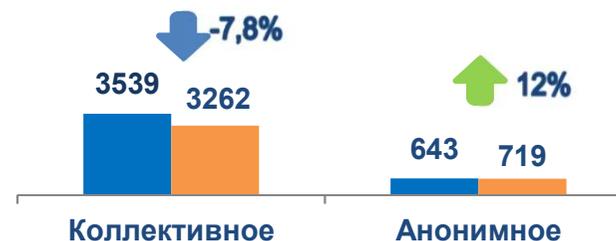
### ОБРАЩЕНИЯ, ПОСТУПИВШИЕ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

102 332  
(2022 год)  
↑ 9%  
94 063  
(2021 год)

### ОБРАЩЕНИЯ, ПОСТУПИВШИЕ В ПИСЬМЕННОМ ВИДЕ

49 578  
(2022 год)  
↑ 2%  
49 056  
(2021 год)

## Тип автора обращений граждан и организаций, поступивших и рассмотренных в МЧС России





## Источники поступления обращений граждан и организаций

НЕПОСРЕДСТВЕННО ОТ ГРАЖДАН ЧЕРЕЗ СЕТЬ ИНТЕРНЕТ	76 869	ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ, ФЕДЕРАЛЬНАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА, ОБЕСПЕЧИВАЮЩАЯ ПРОЦЕСС ДОСУДЕБНОГО (ВНЕСУДЕБНОГО) ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ), СОВЕРШЕННЫХ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ И ИНЫЕ	4 723
НЕПОСРЕДСТВЕННО ОТ ГРАЖДАН В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ	37 322		
ФЕДЕРАЛЬНЫЕ ОРГАНЫ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ, ОРГАНЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, ГЕНЕРАЛЬНАЯ ПРОКУРАТУРА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, ОРГАНЫ ПРОКУРАТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	21 969	ОБРАЩЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ	2 716
Администрация Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации	7 725	ЗАПРОСЫ СЕНАТОРОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, ДЕПУТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ДУМЫ	586

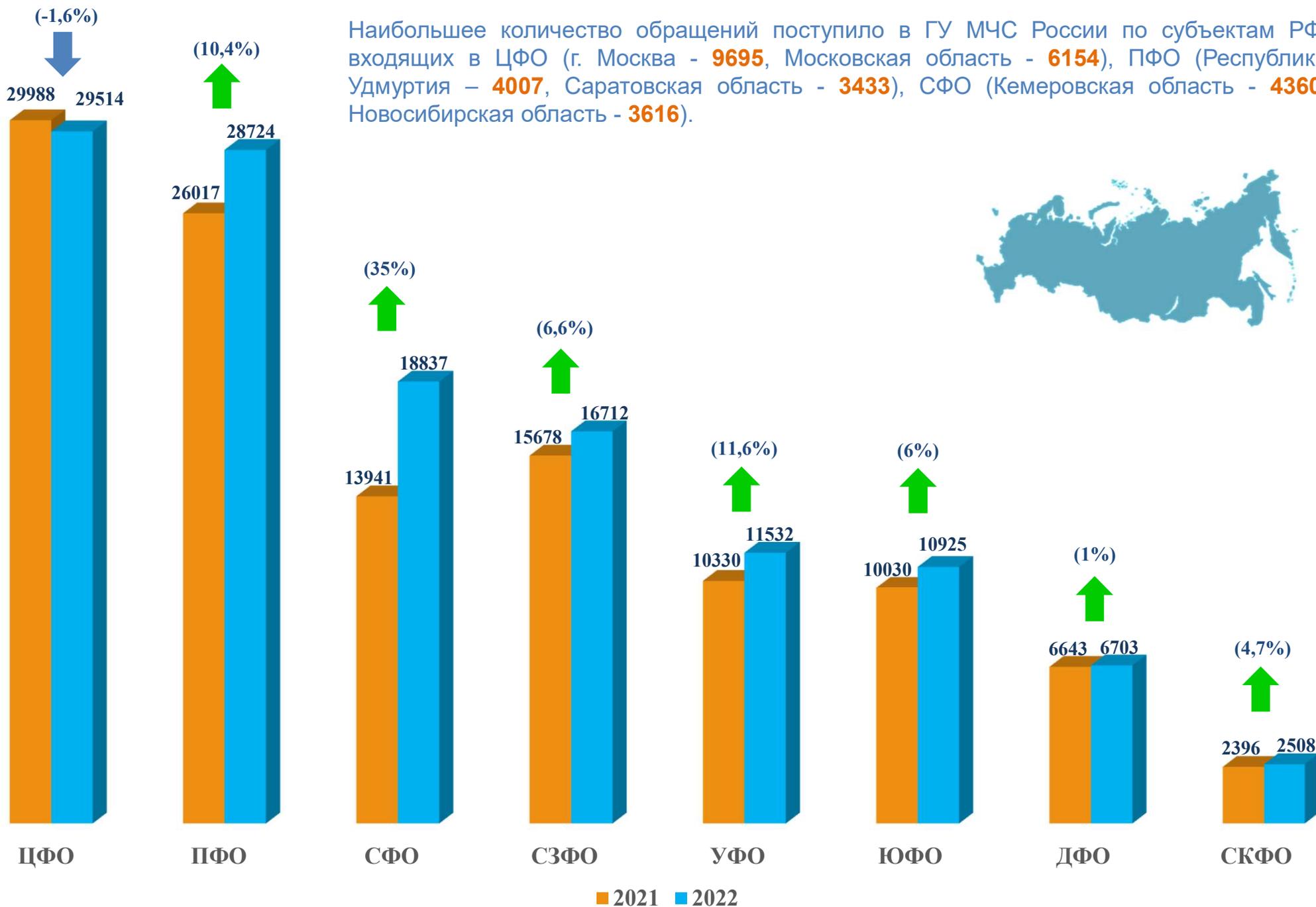
## Результаты рассмотрения обращений граждан и организаций





## Количество обращений граждан и организаций, рассмотренных в территориальных органах МЧС России за 2022 год

Наибольшее количество обращений поступило в ГУ МЧС России по субъектам РФ, входящих в ЦФО (г. Москва - **9695**, Московская область - **6154**), ПФО (Республика Удмуртия – **4007**, Саратовская область - **3433**), СФО (Кемеровская область - **4360**, Новосибирская область - **3616**).





## Личный прием в центральном аппарате МЧС России

**145** ГРАЖДАН ПРИНЯТО НА ЛИЧНОМ ПРИЕМЕ  
ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ В ОБЩЕСТВЕННОЙ ПРИЕМНОЙ  
МЧС РОССИИ



(47%) (2021 г. – 77)

статс-секретарем – заместителем Министра А.М. Серко (3);  
заместителем Министра – главным государственным инспектором  
Российской Федерации по пожарному надзору А.М. Супруновским (2);  
заместителем Министра И.П. Денисовым (1);  
заместителем Министра В.Н. Яцуценко (1);  
заместителем Министра Н.Н. Гречушкиным (1);  
должностными лицами ДНПР (12), ДКП (7), ГУПО (3), УИС (3),  
ГУСБ (2), УБВО (2), ПД (1), ДГО (1), ГУ НЦУКС (1);  
сотрудниками Общественной приемной МЧС России (102);  
в ходе проведения инспекторских проверок территориальных  
органов МЧС России председателем комиссии принято 3 сотрудников.

**2** ПРИЕМА ПРОВЕДЕНЫ В РЕЖИМЕ ВКС

**5** ГРАЖДАН ПРИНЯТО С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПЛАТФОРМЫ ССТУ.РФ

**2626** ПРОВЕДЕНО КОНСУЛЬТАЦИЙ ГРАЖДАН С  
ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СПЕЦИАЛЬНЫХ ТЕХНИЧЕСКИХ  
СРЕДСТВ СВЯЗИ (ТЕЛЕФОННЫЕ СРЕДСТВА СВЯЗИ)

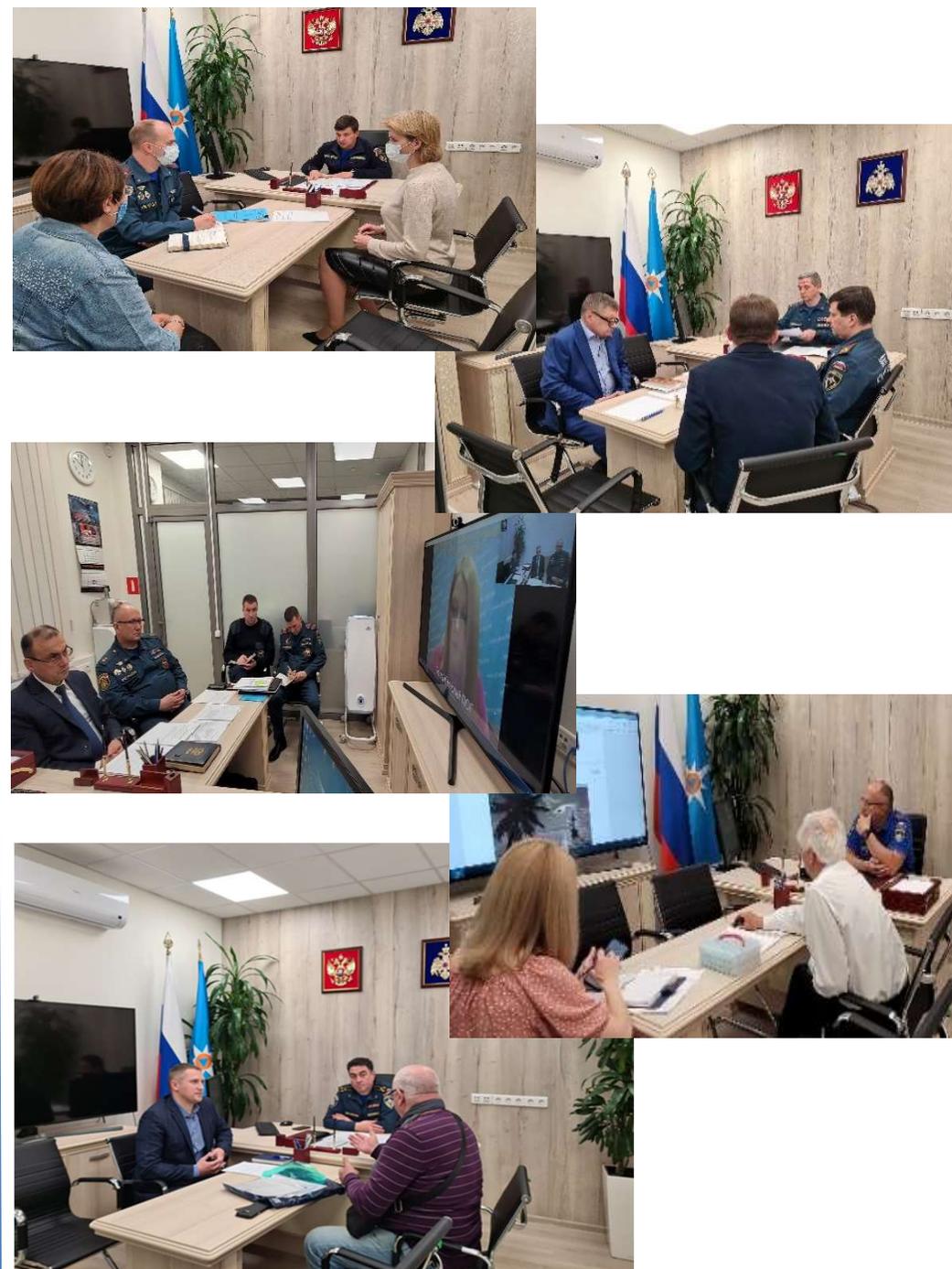
**2206** ПО ВОПРОСАМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ И  
СТАТУСА ОБРАЩЕНИЙ

**161** ПО ВОПРОСАМ ЗАПИСИ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ

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

**126** ПО ВОПРОСАМ ПРОИСШЕСТВИЙ И ЧС

С 1 ОКТЯБРЯ 2022 РЕАЛИЗОВАНА ВОЗМОЖНОСТЬ ЗАПИСИ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ К  
ДОЛЖНОСТНЫМ ЛИЦАМ МЧС РОССИИ ЧЕРЕЗ ЭЛЕКТРОННЫЙ СЕРВИС «ЗАПИСЬ НА ЛИЧНЫЙ  
ПРИЕМ»





# Личный прием граждан должностными лицами территориальных органов МЧС России за 2022 год

## Личный прием в территориальных органах МЧС России, организациях и учреждениях МЧС России



**32 867** ГРАЖДАН ПРИНЯТО НА ЛИЧНОМ ПРИЕМЕ ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНОВ, ОРГАНИЗАЦИЙ И УЧРЕЖДЕНИЙ МЧС РОССИИ



(0,3%) (2021 г. – 32 768)

**29 769**

КОНСУЛЬТАЦИЙ ГРАЖДАН ПО ВОПРОСАМ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ПРОВЕДЕНО ТЕРРИТОРИАЛЬНЫМИ ОТДЕЛАМИ (ОТДЕЛЕНИЯМИ) НАДЗОРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ПРОФИЛАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

**1323**

ГРАЖДАН ПРИНЯТО СОТРУДНИКАМИ (РАБОТНИКАМИ) ГРУПП ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНОВ МЧС РОССИИ

**934**

ГРАЖДАНА ПРИНЯТО РУКОВОДИТЕЛЯМИ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНОВ МЧС РОССИИ

**684**

ГРАЖДАНИНА ПРИНЯТО РУКОВОДСТВОМ ОРГАНИЗАЦИЙ И УЧРЕЖДЕНИЙ МЧС РОССИИ

**157**

ГРАЖДАН ПРИНЯТО РУКОВОДИТЕЛЯМИ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНОВ МЧС РОССИИ В ПРИЕМНЫХ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОКРУГАХ



Во всех **85** территориальных органах МЧС России в соответствии с решением Коллегии МЧС России от 16.02.2022 №1/1 (пп. 17 п. 30) реализованы мероприятия по проведению личного приема в ежедневном режиме сотрудниками (работниками) групп по работе с обращениями граждан.



## Сведения об итогах работы телефонов доверия МЧС России за 2022 год

8

В соответствии с приказом МЧС России от 14.09.2021 № 604 организована работа телефонов доверия в центральном аппарате и территориальных органах МЧС России. По всем обращениям граждан операторы телефона доверия принимали меры по уточнению и проверке информации. Функционирование телефонов доверия позволило решить вопросы обращающихся граждан в оперативном порядке.



+7 (495) 400-99-99

**15 834** ЗВОНКОВ ПРИНЯТО ПО ТЕЛЕФОНАМ ДОВЕРИЯ МЧС РОССИИ:

2 921 звонок принят оперативной дежурной сменой ГУ НЦУКС

12 913 звонков принято оперативной дежурной сменой ЦУКС ГУ



**4 391**

устных обращения  
зарегистрировано в СЭД  
и рассмотрено

**11 443**

даны разъяснения в  
процессе разговора

### Тематика звонков, поступивших на телефоны доверия

Работа противопожарной службы и соблюдение требований пожарной безопасности	4435
Коммунальное хозяйство	2665
Вопросы связанные с рассмотрением обращений граждан	2222
Предупреждение и преодоление ЧС	1477
Архивные данные	614
Деятельность ГИМС	617
Гражданская оборона	536
Деятельность и принимаемые решения МЧС России	434
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	222
Противоправное поведение. Коррупция.	229
Трудовые отношения	151
Прохождение службы	103
Социальная сфера	118
Законодательство РФ.	72
Жилищные вопросы	33
Образовательная деятельность	13
Научная деятельность	2
Вопросы, не входящие в компетенцию МЧС России	1837

### Количество звонков, принятых на телефоны доверия МЧС России, по федеральным округам Российской Федерации



Сибирский ФО –	<b>4 983</b>
Центральный ФО –	<b>3 547</b>
Приволжский ФО –	<b>912</b>
Южный ФО –	<b>788</b>
Северо-Западный ФО –	<b>722</b>
Дальневосточный ФО –	<b>590</b>
Северо-Кавказский ФО –	<b>760</b>
Уральский ФО –	<b>611</b>

### Количество звонков, принятых на телефоны доверия МЧС России по типам автора



Первичные	<b>9 051</b>
Анонимные	<b>5 753</b>
Коллективные	<b>744</b>
Повторные	<b>286</b>



В целях совершенствования работы с обращениями граждан утвержден Порядок взаимодействия территориальных органов МЧС России с уполномоченным по правам человека в субъекте Российской Федерации, в том числе порядок оказания содействия уполномоченному по правам человека в субъекте Российской Федерации в предоставлении необходимой ему для рассмотрения жалобы информации территориальными органами МЧС России (приказом МЧС России от 19.01.2022 № 30).

## Основные формы взаимодействия территориальных органов МЧС России с уполномоченными по правам человека в субъектах Российской Федерации

- ✓ оказание содействия уполномоченному в проверке информации по обстоятельствам, изложенным в обращении гражданина (предоставление необходимых сведений, документов, материалов и иной информации);
- ✓ принятие мер, направленных на защиту прав, свобод и законных интересов человека и гражданина, восстановление их нарушенных прав;
- ✓ проведение совместных мероприятий (совещаний, рабочих встреч, семинаров), в том числе мероприятий по вопросам безопасности жизнедеятельности;
- ✓ проведение совместных приемов граждан, в том числе с использованием видеоконференцсвязи, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», иных доступных средств коммуникации.

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

40

Обращений граждан, поступило от уполномоченных по правам человека в субъектах РФ и рассмотрено в ГУ МЧС России по субъектам РФ

32

Личных приема проведено совместно с уполномоченным по правам человека в субъекте Российской Федерации (ГУ МЧС России по Ненецкому автономному округу, ГУ МЧС России по Вологодской области)

113

Мероприятий проведены совместно с уполномоченным по правам человека в субъекте Российской Федерации



Начальник ГУ МЧС России по Хабаровскому краю Гибадулин М.Г. и Уполномоченный по правам человека в Хабаровском крае Чесницкий И.И. подписывают соглашение о взаимодействии



Начальник ГУ МЧС России по Московской области Полетькин С.А. и Уполномоченный по правам человека в Московской области Семенова Е.Ю. подписывают соглашение о взаимодействии



## Тематика обращений граждан и организаций, поступивших и рассмотренных в МЧС России в 2022 год

10

Для проведения анализа тематики поступающих от граждан вопросов применяется типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц\*.

№	Тематика вопросов	2021 год	2022 год	Динамика изменений
1	Работа противопожарной службы и соблюдение требований пожарной безопасности	78 582	68 897	- 12,3%
2	Деятельность ГИМС	22 938	38 578	68,2%
3	Вопросы связанные с рассмотрением обращений граждан (прекращение рассмотрения обращения, результаты рассмотрения обращения, благодарности, ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращений)	8397	7950	- 5,3%
4	Запросы архивных данных	5260	6691	27,2%
5	Деятельность и принимаемые решения МЧС России (отдельные вопросы касающиеся деятельности МЧС России)	2376	5607	в 2 раза
6	Предупреждение и преодоление ЧС	7535	4791	- 36,4%
7	Коммунальное хозяйство (содержание общего имущества, ограждающие конструкции, места общего пользования, придомовая территория)	1914	3907	в 2 раза
8	Гражданская оборона (вопросы готовности ЗСГО, систем оповещения населения, обеспечения СИЗ, подготовки населения)	1800	2640	46,7%
9	Законодательство РФ (вопросы по нормативному регулированию, законодательной инициативе своего ведения)	654	1376	в 2 раза
10	Образовательная деятельность	1601	1134	- 29%
11	Научно-техническая деятельность (предложения по внедрению новых инноваций в области тушения пожаров, проведению поисково-спасательных работ)	418	743	77,7%
12	Выдача удостоверений гражданам, пострадавшим от радиационного заражения (ЧАЭС, Семипалатинский полигон, ПО «Маяк»)	595	649	9,1%
13	Санитарная эвакуация пострадавших, обеспечение безопасности туризма	728	607	-16,6%

\*Вопросы, не входящие в компетенцию МЧС России - 1142



**4 864** ↓ (-1%)  
(4914 обращений - 2021 год)

Прохождение службы



**1 683** ↓ (-2,3%)  
(1723 обращения - 2021 год)

Жилищное обеспечение



**1 068** ↓ (-1,5%)  
(1084 обращения - 2021 год)

Социальная сфера



**628** ↑ (67%)  
(376 обращений - 2021 год)

Оплата труда



**480** ↑ (3,2%)  
(465 обращений - 2021 год)

Медицинское обеспечение



**224** ↑ (в 2,5 раза)  
(81 обращение - 2021 год)

Материально-техническое обеспечение





## Работа противопожарной службы и соблюдение требований пожарной безопасности



По прежнему с большим отрывом находятся вопросы работы противопожарной службы и соблюдения норм пожарной безопасности более 68 тысяч обращений (45,3% от общего количества обращений) Отмечается снижение обращений по данной теме на 12,3% меньше по сравнению с аналогичным периода прошлого года (78582).

Граждане активно реагируют на изменения законодательства в области пожарной безопасности. Преобладающее большинство поступивших обращений содержат вопросы, связанные с разъяснением положений и требований нормативных правовых актов и нормативных документов в области обеспечения пожарной безопасности, предоставления государственной услуги по регистрации декларации пожарной безопасности, согласования специальных технических условий, дублирования сигнала о пожаре в подразделения пожарной охраны.

Достаточный объем обращений связан с проведением внеплановых мероприятий по надзору, обучению мерам пожарной безопасности, разъяснению порядка осуществления федерального государственного пожарного надзора и правил противопожарного режима.



Поступают многочисленные вопросы, связанные с разъяснением порядка предоставления государственной услуги по лицензированию деятельности в области пожарной безопасности, порядка проведения лицензионного контроля, проведения независимой оценки пожарных рисков, а также предоставления выписок и справок о наличии либо об отсутствии лицензии в реестре лицензий МЧС России.

Активно граждане реагируют на нарушения законодательства в области обеспечения безопасности внутриквартирного и внутридомового газового оборудования, законности действий при осуществлении надзорных мероприятий, разъяснения законодательства в части оборудования опасных производственных объектов локальными системами оповещения, обучения по программам противопожарного инструктажа, разъяснения требований антитеррористической защищенности объектов (территорий).

Не остаются без внимания жалобы на действия сотрудников органов государственного пожарного надзора при осуществлении надзора (отмены административных санкций, несогласия с действиями (бездействием) должностных лиц органов государственного пожарного надзора, коррупционных проявлений).

Вопросы, связанные с деятельностью судебно-экспертных учреждений федеральной противопожарной службы, большинство обращений по данному направлению содержат вопросы, связанные с производством судебных экспертиз, назначаемых в рамках проверок по фактам пожара, расследовании преступлений и правонарушений, связанных с пожарами, и нарушениями требований пожарной безопасности, с разъяснением порядка проведения аттестации экспертов в области независимой оценки пожарного риска, с результатами проведения административных процедур по приёму и регистрации копий заключений о независимой оценке пожарного риска.



## Деятельность ГИМС МЧС России

В 2022 году граждане стали чаще обращаться по вопросам, связанным с эксплуатацией маломерных судов. Количество обращений (38578) увеличилось на 68,2 % по сравнению с 2021 годом (22938). Наиболее значимыми и основными темами обращений стали:

- вопросы организации, порядка и качества предоставления государственных услуг ГИМС МЧС России;
- запросы граждан и финансовых управляющих о предоставлении сведений о наличии (отсутствии) у гражданина зарегистрированного судна в Реестре маломерных судов;
- жалобы на противоправные действия должностных лиц ГИМС территориальных органов МЧС России;
- предложения способов спасения людей в различных экстремальных ситуациях на водных объектах.



## Вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан

Количество обращений по вопросам, связанным с рассмотрением обращений граждан (7950), снизилось на 5,3% по сравнению с 2021 годом (8397). В основном это вопросы, связанные с результатами рассмотрения обращения (несогласие с результатами рассмотрения обращения, просьбы о повторном рассмотрении обращения в связи с получением неполного ответа на поставленные в обращении вопросы), прекращением рассмотрения обращения (по причине решения вопроса, либо отказа от рассмотрения ранее направленного обращения), ознакомлением с документами и материалами, уточнением статуса рассмотрения обращения.



## Запросы архивных данных

Всего поступило 6691 обращение по данной теме (на 27,2% больше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (5260)). В основном это запросы архивных данных для оформления пенсий, устройства на работу, подтверждения награждений государственными и ведомственными наградами.

В настоящее время ведется работа по организации выдачи архивных справок посредством портала государственных услуг Российской Федерации.





## Деятельность и принимаемые решения МЧС России



Количество обращений, касающихся деятельности МЧС России и принимаемых решений (5607), увеличилось в 2 раза по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2376). Обращения содержали вопросы по следующим темам:

- порядок оказания гуманитарной помощи иностранным государствам;
- организация поддержки волонтерского движения;
- закупки для государственных нужд;
- просьбы о розыске пропавших;
- борьба с терроризмом, участие Российской Федерации в разрешении международных военных конфликтов;
- оказание финансовой помощи гражданам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, а также - оказания единовременной материальной помощи лицам, постоянно проживающим на территориях Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской и Херсонской областей;
- обустройства граждан, в том числе разъяснения размеров компенсации затрат на размещение и содержание граждан, находившихся в пунктах временного размещения и питания;
- социальное обеспечение, оказание помощи в восстановлении документов и социальной поддержки семей, имеющих детей.

## Предупреждение и преодоление ЧС

Наблюдается уменьшение вопросов по предупреждению и преодолению последствий чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера (4791), их стало меньше на 36,4% по сравнению с 2021 годом (7535).

Это обращения о проведении эвакуационных мероприятий при угрозе возникновения или возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, об организации предупредительных мероприятий в рамках подготовки к паводкоопасному периоду и пожароопасному сезону, о реагировании подразделений МЧС России на природные пожары, вопросы обоснованности введения режима повышенной готовности в период пандемии, организации мероприятий по предупреждению и ликвидации разливов нефти и нефтепродуктов на территории Российской Федерации.

Также граждане обращались с просьбами об оказании помощи в проведении работ по ликвидации чрезвычайных ситуаций, в том числе в рамках ликвидации последствий чрезвычайной ситуации, вызванной действием супертайфуна «Хиннамнор», который обрушился на Приморье.





### Коммунальное хозяйство

Граждане обращаются за помощью при возникновении сбоев в теплоснабжении, водоснабжении, электроснабжении. Затрагиваются вопросы содержания общего имущества в многоквартирных жилых домах и частных домовладениях (нарушение работы канализационных и вентиляционных систем, обслуживание кровли зданий в зимне-весенний период времени года, благоустройство и содержание придомовой территории в том числе очистка дорог и тротуаров от снега). Также волнуют вопросы обеспечения безопасности при использовании и содержании внутридомового и внутриквартирного газового оборудования. По данной тематике рассмотрено 3907 обращений, что значительно больше (в 2 раза) по сравнению с 2021 годом (1914).

### Гражданская оборона

Значительное увеличение обращений граждан касается вопросов гражданской обороны. За отчетный период поступило 2640 вопросов (на 46,7% больше по сравнению с 2021 годом (1800)). Граждан волнуют вопросы поддержания в готовности защитных сооружений гражданской обороны, их местонахождения, работоспособности систем оповещения, порядка организации подготовки населения в области гражданской обороны и защиты от чрезвычайных ситуаций, обеспечения средствами индивидуальной защиты, проведения эвакуации.

Также граждане обеспокоены проведением эвакуационных мероприятий при угрозе возникновения или возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.



### Законодательство РФ

Количество обращений по данной тематике (1376) возросло в 2 раза по сравнению 2021 годом (654). Граждане обращались по вопросам разъяснения норм законодательства Российской Федерации в области пожарной безопасности, а также с предложениями по усовершенствованию законодательства Российской Федерации путем внесения изменений и дополнений в нормативно-правовые акты.



### Образование

Количество обращений по данной теме (1134) снизилось на 29% по сравнению с прошлым годом (1601). Основная часть обращений связана с вопросами реализации комплекса образовательных программ дополнительного профессионального образования, перевода обучающихся из одной образовательной организации высшего образования в другую, прохождения практики (преддипломной практики) в МЧС России, порядка и правил поступления в образовательные организации высшего образования МЧС России, целевого обучения в системе МЧС России, качества платных образовательных услуг, оказываемых ВУЗами МЧС России, неудовлетворенности условиями обучения и проживания в образовательных организациях высшего образования МЧС России, приглашения постоянного и переменного состава ВУЗов МЧС России к участию в мероприятиях.

### Предложения по внедрению новых инноваций в области тушения пожаров, проведения поисково-спасательных работ

Продолжают поступать предложения физических и юридических лиц по внедрению новых инноваций в области тушения пожаров, проведения поисково-спасательных работ. За 2022 год направлено 743 обращения, что на 77,7% больше по сравнению с прошлым годом (418).

Наибольшее количество обращений по данному направлению содержат предложения:

- по разработке и производству средств пожаротушения на различных физических принципах;
- различных образцов технических средств: вездеходов, лодок, летательных аппаратов, средств обогрева пунктов временного размещения, средств устройства противопаводковых дамб, в том числе предложения оформить патент на полезную модель за счёт средств МЧС России;
- новых способов предотвращения и тушения лесных и ландшафтных пожаров, предупреждению и ликвидации различных стихийных бедствий и техногенных катастроф;
- средств спасения людей в различных экстремальных ситуациях (в воздухе, на воде и суше);
- средств защиты населения (от индивидуальных до бомбоубежищ);
- юридических лиц по выполнению НИОКР на договорной основе.



### Выдача удостоверений гражданам, пострадавшим от радиационного заражения (ЧАЭС, Семипалатинский полигон, ПО «Маяк»)

По данной теме поступило 649 обращений, что больше на 9,1% по сравнению с прошлым годом (595). Граждане обращались по вопросам выдачи удостоверений для лиц, подвергшихся радиационному воздействию, а также с просьбами оказать содействие в получении архивных документов, подтверждающих их участие в ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС.

### Санитарная эвакуация пострадавших, безопасность туризма

По вопросам, связанным с санитарной эвакуацией пострадавших, обеспечения безопасности туризма поступило 607 обращений, их количество снизилось на 16,6% по сравнению с 2021 годом (728). В МЧС России поступают предложения от общественных организаций и образовательных учреждений принять участие в обеспечении безопасности массовых спортивных мероприятий, туристических походов, проводимых с целью пропаганды здорового образа жизни.



## Прохождение службы

По вопросам прохождения службы поступило 4864 обращений, что соответствует уровню прошлого года (4914). У сотрудников возникали вопросы, связанные с нарушением графика дежурств и отпусков, прав сотрудников при переводе по службе, увольнении, присвоении званий.

Особое внимание уделяется обращениям по вопросам коррупции, противоправного поведения сотрудников МЧС России и обжалованию действий (бездействий) должностных лиц МЧС России.



## Жилищные вопросы

Количество вопросов, связанных с жилищным обеспечением составило 1683 и незначительно снизилось (2%) по сравнению с 2021 годом (1723). Больше всего личный состав обеспокоен медленным движением очереди на получение ЕСВ, вопросами выделения субсидий военнослужащим. Также заявители обращаются по вопросам приватизации служебного жилья, активно интересуются программой ипотечного кредитования для пожарных и спасателей. Продолжают поступать обращения от пенсионеров и бывших сотрудников МЧС России о выселении из служебного жилья.



## Социальная сфера

По вопросам социальной сферы поступило 1068 обращений от сотрудников МЧС России. Число таких обращений осталось на прежнем уровне прошлого года (1084 обращения). Вопросы касались выплат и компенсаций при увольнении, подтверждения трудового стажа для назначения пенсии гражданам, проходившим службу в МЧС России, оказания материальной помощи многодетным семьям, страхования военнослужащих, проблем в получении компенсационных выплат и возмещения вреда за травмы, полученные в период прохождения службы, ежемесячных надбавок за особые условия прохождения службы и дополнительных материальных выплат, льготного пенсионного обеспечения спасателей субъектов Российской Федерации и муниципальных образований.





### Оплата труда

По вопросам оплаты труда поступило 628 обращений. Отмечается увеличение количества таких обращений на 67% по сравнению с 2021 годом (376 обращений). Обращения граждан содержат вопросы, связанные с выплатой денежного довольствия сотрудникам и заработной платы работникам МЧС России (премии, годовые премии, среднего месячного заработка за период трудоустройства), индексацией заработной платы, оказанием материальной помощи, распространением надбавок на сотрудников, работников, установленных законодательством Российской Федерации.

### Медицинское обеспечение

По вопросам, связанным с медицинским обеспечением личного состава МЧС России, поступило 480 обращений. По сравнению с прошлым годом рост таких обращений составил 3% (2021 - 465 обращений). Поступившие обращения содержали вопросы о содействии в организации лечения личного состава МЧС России, направлении на медицинскую реабилитацию в ФГБУ «СКССРЦ МЧС России», направлении на повторное прохождение военно-врачебной комиссии, выделении путевок на санаторно-курортное лечение, оказании помощи при отсутствии специализированных лечебных учреждений.



### Материально-техническое обеспечение

По вопросам материально-технического обеспечения подразделений МЧС России поступило 224 обращения. По сравнению с прошлым годом количество обращений возросло в 3 раза (2021 г. - 81 обращение). В данных обращениях затрагивались вопросы обеспечения обмундированием, заправки техники топливом, а также технического переоснащения и ремонта техники.



# Обзор обращений граждан по вопросам оказания гуманитарной помощи пострадавшему населению ДНР, ЛНР, Запорожской, Херсонской областей и отдельных районов Украины

**557**

обращений поступило в МЧС России по вопросам оказания помощи гражданам на территории ДНР, ЛНР, Запорожской, Херсонской областей и отдельных районов Украины.

**218** I квартал 2022

**190** II квартал 2022

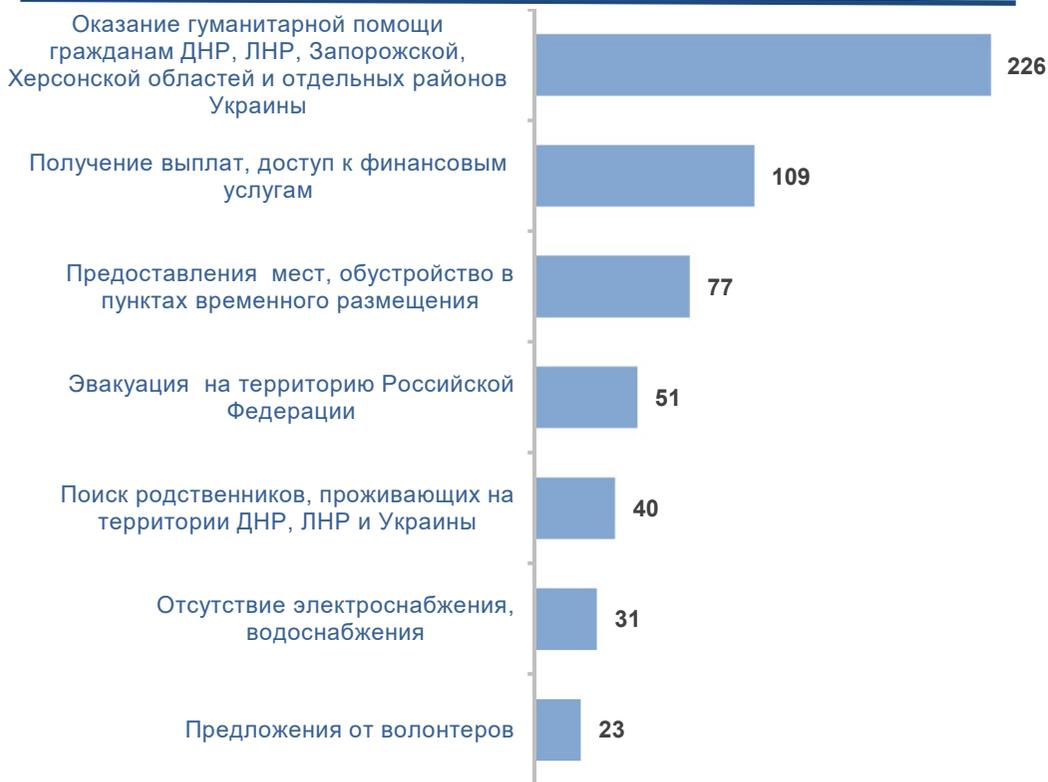
**100** III квартал 2022

**49** IV квартал 2022

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 перенаправляются в компетентные органы (Минобороны России, МИД России и др.). Отмечается снижение числа обращения по данной тематике.

## Обзор обращений



Граждане, проживающие в ДНР, ЛНР, Запорожской и Херсонской областях в основном обращаются по вопросам оказания гуманитарной помощи.

Во I-II кварталах 2022 года остро стояли вопросы получения единовременной материальной помощи (10 000 руб.). Заявители сообщали о проблемах, возникающих при ее предоставлении.

В III квартале граждане, проживающие на территории ДНР, ЛНР волновали вопросы отсутствия электроэнергии и водоснабжения.

В IV квартале актуальными были вопросы оказания гуманитарной помощи, обустройства в пунктах временного размещения.

Отмечается позитивный характер обращений, поступающих от граждан России, которые выражают поддержку специальной военной операции на Украине, вносят свои предложения, изъявляют желание оказывать помощь беженцам.



# Организация работы МЧС России и территориальных органов МЧС России на информационном ресурсе ССТУ.РФ

Обращения по шлюзу М: Иск. № ИП-2-55 от 21.11. Иск. № н/д от 22.11.2022

http://10.21.63.19/SstuRF/Department/Index?aca76405-c4e3-432f-bf4b-1694b10939ec

Вторник, 22 ноября 2022 ССТУ.РФ Карта доступности Результаты рассмотрения обращений Тематический форум

Кололов Кирилл Сергеевич  
На Вашем рабочем месте обеспечен обмен данными с сервером ССТУ по сети Интернет со скоростью 30/40 Кбит/с. При данной скорости возможна передача данных, работа ПО, возможность аудиозвонка и видеозвонка

Информация Обмен информацией Отключенный прием

Наименование органа Поиск

- Министерство внутренних дел
- Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (МЧС России)
- Территориальные органы МЧС России
- Местные органы государственной власти
- Муниципальные органы государственной власти
- Региональные органы государственной власти
- Республика Адыгея
- Республика Алтай
- Республика Башкортостан
- Республика Бурятия
- Республика Дагестан
- Республика Ингушетия
- Кабардино-Балкарская Республика
- Республика Калмыкия
- Карачаево-Черкесская Республика
- Республика Карелия
- Республика Коми
- Республика Крым
- Республика Марий Эл
- Республика Мордовия
- Республика Саха (Якутия)
- Республика Северная Осетия-Алания
- Республика Татарстан
- Республика Тыва
- Удмуртская Республика
- Республика Хакасия
- Чувашская Республика
- Чувашская Республика
- Алтайский край
- Забайкальский край
- Камчатский край
- Краснодарский край
- Красноярский край
- Пермский край

**Информация об органе власти:**

Наименование: Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (МЧС России)  
Юридический адрес: 109012, Город Москва, Театральный проезд, д. 3  
Адрес приёмной для граждан: 121557, Город Москва, Ватулино ул, д. 1 тел.: +7 (495) 983-65-59; E-mail: info@mchs.gov.ru  
Код органа власти/учреждения: 1311500.

**КОМПЕТЕНЦИЯ**

**Информация о руководителе и иных должностных лицах органа власти:**

Куренов Александр Вячеславович Министр Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий  
Контактные данные: E-mail: info@mchs.gov.ru

**ИНЫЕ ДОЛЖНОСТНЫЕ ЛИЦА**

**Информация об уполномоченных лицах органа власти:**

Уполномоченное лицо, ответственное за организацию и проведение общероссийского дня приема граждан:  
Плат Наталья Сергеевна Референт отдела по работе с обращениями граждан и обеспечения деятельности общественной приемной  
Контактные данные: тел.: +7 (495) 983-65-94; E-mail: info@mchs.gov.ru

**УПОЛНОМОЧЕННЫЕ ЛИЦА, ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЛИЦА ЗА ЗАПОЛНЕНИЕ ОТЧЕТОВ, ОПЕРАТОРЫ ССТУ**

Ответственное лицо за актуализацию данных об органе власти:  
Кололов Кирилл Сергеевич Главный специалист - эксперт отдела по работе с обращениями граждан и обеспечения деятельности общественной приемной  
Контактные данные: тел.: +7 (495) 983-66-34; E-mail: info@mchs.gov.ru

**Информация по техническим вопросам:**

Ответственное лицо за обеспечение сети Ур/Net:  
Ярошенко Александр Юрьевич Начальник отдела организации защиты информации

Обращения по шлюзу М: Иск. № ИП-2-55 от 21.11. Иск. № н/д от 22.11.2022

http://10.21.63.19/SstuRF/HandlingReport?DepartmentID=aca76405-c4e3-432f-bf4b-1694b10939ec&Year=2022&PageNumber=1&PageSize=10&Status=null

Вторник, 22 ноября 2022 ССТУ.РФ Карта доступности Результаты рассмотрения обращений Тематический форум

Отчет Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (МЧС России) о результатах рассмотрения обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мер

Результаты рассмотрения обращений

2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021 2022 Все Обращения, поступившие напрямую непосредственно от заявителя

1 Инструкция пользователя Назад к дереву органов власти

январь февраль март апрель май июнь июль август сентябрь октябрь ноябрь

Обращения, поступившие в орган напрямую непосредственно от заявителя (без сопроводительного документа иного органа) или регистрационный номер поступившего в орган сопроводительного документа от иного органа к обращению	Поступление обращения в орган			Код вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращения граждан, организаций и общественных объединений, в том числе дополнительные выделенные органом	Статус	Дата направления ответа автору	Направлено в иной орган (учреждение, организацию), в компетенцию которого входит решение содержащегося в обращении вопроса		
	Дата документа по обращению	Дата поступления в орган	Дата регистрации в органе				Наименование иного органа (из перечня государственного органа и органа местного самоуправления), государственного, муниципального учреждения или иной организации, осуществляющие по данному заявлению функцию, куда направлен вопрос, содержащийся в обращении	Регистрационный номер исходящего сопроводительного документа при направлении вопроса, содержащегося в обращении, в иной орган (учреждение, организацию)	Дата направления вопроса, содержащегося в обращении, в иной орган (учреждение, организацию)
119616/08	22.11.2022	22.11.2022	22.11.2022 X	0001.0002.0023.0062	Все	с	Платье		
10-4/ООФ-272	21.11.2022	21.11.2022	21.11.2022 X	0001.0002.0027.0149	Рассмотрено продлено	по			
ГВ-15973	21.11.2022	21.11.2022	21.11.2022 X	0004.0015.0158.0953.0065	Находится на рассмотрении	по			
ГВ-15976	21.11.2022	21.11.2022	21.11.2022 X	0004.0016.0162.1022	Находится на рассмотрении	по			
П4-82064	21.11.2022	22.11.2022	22.11.2022 X	0001.0001.0005.0012	Находится на рассмотрении	по			
П49-205996	21.11.2022	21.11.2022	21.11.2022 X	0004.0016.0162.1022	Находится на рассмотрении	по			
П49-206775-1	21.11.2022	22.11.2022	22.11.2022 X	0004.0016.0162.1022	Находится на рассмотрении	по			
П49-206839	21.11.2022	21.11.2022	21.11.2022 X	0004.0016.0162.1022	Находится на рассмотрении	по			

Для реализации Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения граждан и организаций» данные о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся во всех обращениях, поступивших в бумажном или электронном виде и зарегистрированных в СЭД, вносятся на информационный ресурс ССТУ.РФ.

Согласно информационно-статистическим обзорам Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций **нарушений сроков представления информации МЧС России на информационный ресурс ССТУ.РФ о результатах рассмотрения обращений граждан за 2022 год не допущено.**

Универсальное автоматизированное рабочее место

Мохова Юлия Викторовна, Начальник отдела по работе с обращениями граждан и обеспечения деятельности общественной приемной Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бед...

FOIV2-MokhovaYuV

Принем в режиме связи: 0

Личный прием: 1

На приеме: 1

Личный прием

Прием в режиме связи

Завершение работы / Смена уполномоченного лица



В целях совершенствования деятельности МЧС России при взаимодействии с физическими и юридическими лицами, а также с субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, в рамках инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей» МЧС России осуществляются мероприятия по внедрению принципов клиентоцентричности.

## Принципы клиентоцентричности

1. Заявитель в центре деятельности
2. Доступность
3. Удобство и скорость
4. Сервисная культура
5. Результативность:
6. Принятие решений на основе достоверных данных
7. Последовательность в принятии решений и осуществлении действий
8. Открытость и вовлеченность
9. Внедрение инноваций
10. Проактивность
11. Разумность регулирования
12. Недопустимость возложения избыточных издержек
13. Справедливость
14. Достоверность
15. Постоянное совершенствование
16. Безопасность и конфиденциальность
17. Ответственность





**МИНИСТЕРСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ  
И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ  
(МЧС РОССИИ)**

---

**П Р И К А З**

*Б.С.ОБ.РДР.В.* Москва № *816*

**О внедрении принципов клиентоцентричности в деятельности  
Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны,  
чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий**

В целях совершенствования деятельности МЧС России при взаимодействии с физическими и юридическими лицами, а также с субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, обеспечения применения принципов клиентоцентричности в деятельности МЧС России, для реализации инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемую Концепцию внедрения принципов клиентоцентричности в деятельности Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий (далее - Концепция).
2. Руководителям территориальных органов МЧС России в срок до 1 сентября 2022 г.:  
определить должностных лиц из числа руководящего состава, ответственных за внедрение принципов клиентоцентричности в деятельности главных управлений МЧС России по субъектам Российской Федерации; обеспечить применение Концепции в деятельности главных управлений МЧС России по субъектам Российской Федерации.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на *исполнителя*

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель Министра Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий –  
главный государственный инспектор  
Российской Федерации по пожарному надзору  
генерал-полковник внутренней службы

*А.М. Супруновский*  
«2» 12 2022 г.  
*2-4-35-108-222*

ПЛАН  
мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность МЧС России на 2022 – 2024 гг.

№	Мероприятие	Ответственные исполнители	Сроки исполнения	Результат
1. Организационные мероприятия				
1.1	Назначение заместителя Министра, ответственного за внедрение принципов клиентоцентричности в деятельность МЧС России	АД	до 30.12.2022	Приказ МЧС России
1.2	Формирование рабочей группы, ответственной за координацию и контроль внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность МЧС России	ДНПР, структурные подразделения центрального аппарата (далее – СПЦА)	до 30.12.2022	Приказ МЧС России
1.3	Определение структурного подразделения, ответственного за внедрение принципов клиентоцентричности в деятельность МЧС России	ДНПР	до 09.12.2022	Приказ МЧС России