

**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 I квартал 2023 г.**

**Москва
2023 г.**



ВСЕГО
ОБРАЩЕНИЙ

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ
АППАРАТ
МЧС РОССИИ

ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЕ
ОРГАНЫ
МЧС РОССИИ

ОРГАНИЗАЦИИ И
УЧРЕЖДЕНИЯ
МЧС РОССИИ



41323

(I кв. 2023 г.)

4628

(I кв. 2023 г.)

34532

(I кв. 2023 г.)

2163

(I кв. 2023 г.)



↑ 34%

↑ 4%

↑ 43%

↓ -5%

30881

(I кв. 2022 г.)

4444

(I кв. 2022 г.)

24162

(I кв. 2022 г.)

2275

(I кв. 2022 г.)



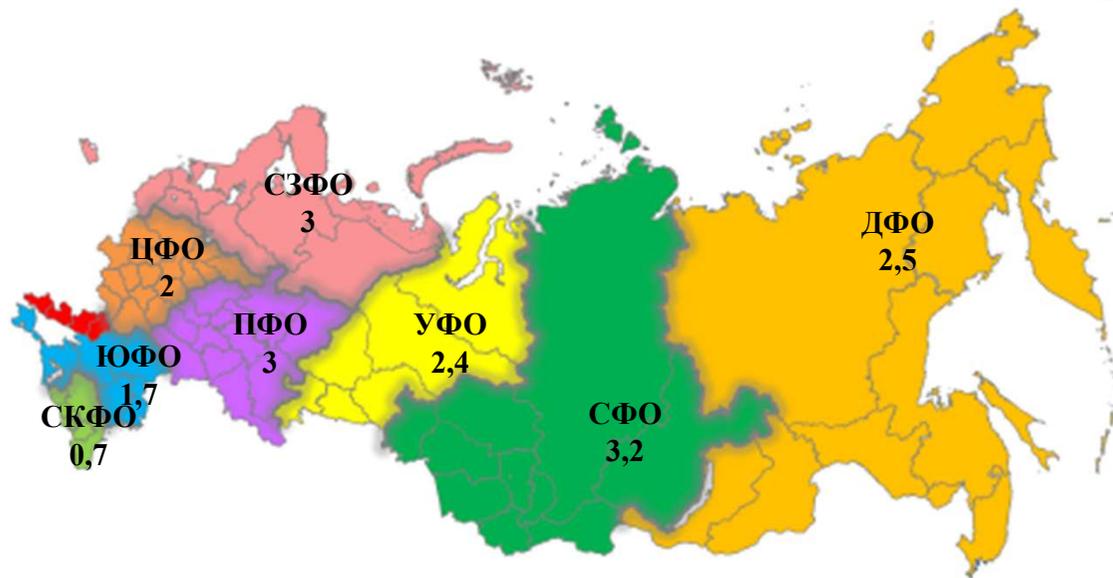
Количество обращений граждан и организаций, рассмотренных в территориальных органах МЧС России

Наибольшее количество обращений граждан и организаций рассмотрено в ГУ МЧС России по субъектам РФ, входящих в ЦФО (г. Москва - **3017**, Московская область - **1426**), ПФО (Саратовская область - **1325**, Удмуртская Республика - **1153**), СФО (Кемеровская область – **1607**, Новосибирская область – **1112**), СЗФО (г. Санкт-Петербург - **1327**, Ленинградская область - **731**).

Федеральные округа	Количество поступивших обращений:		Динамика
	I квартал 2022 г.	I квартал 2023 г.	в % отношении
ЦФО	6527	8026	+ 23
ПФО	5450	8634	+ 58
СЗФО	3210	3925	+ 22
СФО	3031	5428	+ 79
УФО	2299	2980	+ 30
ЮФО	2001	2777	+ 39
ДФО	1149	2043	+ 78
СКФО	495	719	+ 45
Итого по Российской Федерации:	24162	34532	+ 43



Карта территориальной интенсивности обращений на 10 тыс. человек по субъектам Российской Федерации и федеральным округам



Наибольший коэффициент интенсивности обращений граждан и организаций отмечается в:

Республике Мордовия – **8,1** (по вопросам деятельности ГИМС, предупреждения и ликвидации ЧС, обеспечения противопожарной безопасности);

Псковской области – **8,0** (по вопросам обеспечения противопожарной безопасности, деятельности ГИМС, запросы архивных данных);

Удмуртской Республике – **7,8** (по вопросам деятельности ГИМС, обеспечение противопожарной безопасности, касающиеся рассмотрения обращений граждан);

Республике Марий Эл – **6,9** (по вопросам деятельности ГИМС, противопожарной безопасности, предупреждения и ликвидации аварий на объектах коммунального хозяйства).

Центральный ФО (2,0) Ивановская область.....3,4 Орловская область.....2,9 Калужская область.....2,8 Тверская область.....2,6 <u>Город Москва.....2,4</u> Рязанская область.....2,3 Костромская область.....2,2 Ярославская область.....2,1 Воронежская область.....2,0 Владимирская область.....2,0 Тульская область.....1,8 Московская область.....1,8 Тамбовская область.....1,7 Брянская область.....1,4 Смоленская область.....1,4 Липецкая область.....1,0 Белгородская область.....0,9 Курская область.....0,8	Приволжский ФО (3,0) Республика Мордовия.....8,1 Удмуртская Республика.....7,8 Республика Марий Эл.....6,9 Саратовская область.....5,6 Чувашская Республика.....3,5 Пермский край.....2,9 Пензенская область.....2,9 Самарская область.....2,8 Кировская область.....2,8 Оренбургская область.....2,6 Республика Башкортостан.....2,1 Нижегородская область.....1,8 Республика Татарстан.....1,2 Ульяновская область.....1,2	Сибирский ФО (3,0) Кемеровская область.....6,2 Республика Алтай.....6,2 Новосибирская область.....4,0 Омская область.....3,2 Томская область.....3,0 Республика Хакасия.....3,0 Республика Тыва.....2,9 Алтайский край.....2,6 Иркутская область.....1,7 Красноярский край.....1,4	Северо-Западный ФО (2,8) Псковская область.....8,0 Ненецкий автономный округ.....4,7 Ленинградская область.....3,8 Республика Коми.....3,5 Республика Карелия.....2,9 Мурманская область.....2,7 <u>Город Санкт-Петербург.....2,5</u> Архангельская область.....2,4 Калининградская область.....1,9 Новгородская область.....1,6 Вологодская область.....1,4	Южный ФО (1,7) Город Севастополь.....2,4 Волгоградская область.....2,1 Республика Адыгея.....2,0 Астраханская область.....2,0 Краснодарский край.....1,7 Республика Крым.....1,5 Ростовская область.....1,4 Республика Калмыкия.....1,2	Уральский ФО (2,2) ХМАО — Югра.....3,4 <u>Свердловская область.....3,3</u> Тюменская область.....2,4 Курганская область.....1,6 Ямало-Ненецкий АО.....1,5 Челябинская область.....1,2	Дальневосточный ФО (3,0) Магаданская область.....5,4 Чукотский АО.....4,0 Амурская область.....3,6 Камчатский край.....3,3 Забайкальский край.....3,2 Сахалинская область.....3,1 Приморский край.....2,8 Еврейская АО.....2,5 <u>Хабаровский край.....2,2</u> Республика Саха (Якутия).....1,2 Республика Бурятия.....1,2	Северо-Кавказский ФО (0,7) Республика Северная Осетия-Алания.....1,2 <u>Ставропольский край.....1,1</u> Карачаево-Черкесская Республика.....1,0 Республика Дагестан.....0,7 Кабардино-Балкарская Республика.....0,3 Республика Ингушетия.....0,3 Чеченская Республика.....0,2
---	---	---	--	--	--	--	---



ОБРАЩЕНИЯ,
ПОСТУПИВШИЕ В
ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

27084

(I кв. 2023 г.)

↑ (35%)

19 966

(I кв. 2022 г.)

ОБРАЩЕНИЯ,
ПОСТУПИВШИЕ В
ПИСЬМЕННОМ ВИДЕ

14239

(I кв. 2023 г.)

↑ (31%)

10 915

(I кв. 2022 г.)

ПОВТОРНЫЕ
ОБРАЩЕНИЯ

1058

(I кв. 2023 г.)

↑ (28%)

815

(I кв. 2022 г.)

НЕОДНОКРАТНЫЕ
ОБРАЩЕНИЯ

920

(I кв. 2023 г.)

↑ (43%)

644

(I кв. 2022 г.)

КОЛЛЕКТИВНЫЕ
ОБРАЩЕНИЯ

887

(I кв. 2023 г.)

↑ (35%)

655

(I кв. 2022 г.)

АНОНИМНЫЕ
ОБРАЩЕНИЯ

208

(I кв. 2023 г.)

↑ (14%)

182

(I кв. 2022 г.)



ЗАЯВЛЕНИЕ

(просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц)

38650  (44%) **26900**
(I кв. 2023 г.) (I кв. 2022 г.)

ЖАЛОБА

(просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц)

1807  (-13%) **2080**
(I кв. 2023 г.) (I кв. 2022 г.)

НЕ ОБРАЩЕНИЯ

(благодарности, приглашения)

712  (- 0,3%) **714**
(I кв. 2023 г.) (I кв. 2022 г.)

ПРЕДЛОЖЕНИЕ

(рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества)

154  (- 87%) **1187**
(I кв. 2023 г.) (I кв. 2022 г.)



23246

через сеть Интернет

769

Телефон доверия

8366

в письменной форме

708

обращения организаций

4642

из федеральных органов
исполнительной власти, органов
государственной власти субъектов
Российской Федерации

103

запросы сенаторов
Российской Федерации,
депутатов Государственной Думы
Федерального Собрания
Российской Федерации

1956

из Администрации Президента
Российской Федерации, Аппарата
Правительства Российской Федерации

45

через Федеральную
государственную информационную
систему, обеспечивающую процесс
досудебного (внесудебного)
обжалования решений и действий
(бездействия), совершенных при
предоставлении государственных
услуг

1488

из Генеральной прокуратуры Российской
Федерации, органов прокуратуры
субъектов Российской Федерации



Личный прием граждан в Общественной приемной МЧС России

49

граждан принято на личном приеме должностными лицами МЧС России в Общественной приемной МЧС России

в 4,9 раза  (I кв. 2022 г. - 10)

35 – сотрудниками Административного департамента;

11 – руководителями структурных подразделений центрального аппарата;

2 – заместителями Министра;

1 – в режиме ВКС.

400

граждан принято с использованием специальных технических средств связи (телефонные средства связи)

303

по вопросам порядка рассмотрения и статуса обращений

41

по вопросам записи на личный прием

39

по вопросам чрезвычайных ситуаций

17

по вопросам СВО (эвакуация, оказание помощи и др.)

Личный прием граждан должностными лицами территориальных органов МЧС России

5324

гражданина

принято должностными лицами территориальных органов МЧС России:

 -30%

(I кв. 2022 г. - 7591)

4537

граждан

- сотрудниками территориальных отделов надзорной деятельности и профилактической работы по вопросам пожарной безопасности проведено

507

граждан

- сотрудниками групп (отделений) по работе с обращениями граждан ГУ МЧС России по субъектам Российской Федерации

245

граждан

- руководством территориальных органов МЧС России.

35

граждан

- начальниками ГУ МЧС России по субъектам РФ в приемных Президента Российской Федерации в Федеральных округах

160

граждан

- руководством организаций и учреждений МЧС России



23584

обращения, по результатам рассмотрения которых даны разъяснения по поставленным вопросам

1507

обращений направлены по компетенции в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу

9772

обращения, по которым невозможно направить ответ по существу вопроса в соответствии с 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

1716

обращений оставлено без ответа в связи с тем, что фамилия, почтовый или электронный адрес гражданина отсутствовали или не поддавались прочтению

5077

обращений, по результатам рассмотрения которых принято решение об обоснованности и удовлетворении поставленных вопросов

1212

обращений, по результатам рассмотрения которых принято решение о необоснованности и неудовлетворении поставленных вопросов



Тематика обращений граждан и организаций, поступивших и рассмотренных в МЧС России

10

№	Наименование вопроса	I квартал 2022 г.	I квартал 2023 г.	Динамика %
1	Работа противопожарной службы и соблюдение требований пожарной безопасности	14634	16549	13
2	Деятельность ГИМС	7788	13323	71
3	Вопросы связанные с рассмотрением обращений граждан (прекращение рассмотрения обращения, результаты рассмотрения обращения, ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения)	1795	1813	1
4	Запросы архивных данных	2425	1574	-35
5	Деятельность и принимаемые решения МЧС России (отдельные вопросы касающиеся деятельности МЧС России)	1472	1262	- 14
6	Предупреждение и преодоление ЧС	1153	1207	5
7	Предупреждение ЧС на объектах жилищно-коммунального хозяйства (содержание общего имущества, ограждающие конструкции, места общего пользования, придомовая территория)	957	1087	14
8	Социальная сфера (компенсационные выплаты, выдача удостоверения участника ликвидации ЧАЭС)	455	807	80
9	Гражданская оборона (содержание и обслуживание ЗСГО)	523	546	4
10	Образование	445	530	23
11	Жилищные вопросы (предоставление субсидий, ЕСВ, ГЖС, служебного жилья, выселение из служебного жилья)	605	530	-14
12	Трудовые отношения (трудоустройство, выплаты зарплаты, заключение/прекращение трудового контракта/договора)	912	483	увеличение в 2 раза
13	Здравоохранение (медицинское обеспечение, санитарная эвакуация)	389	459	18
14	О возможных фактах коррупции, противоправного поведения сотрудников и обжалование действий (бездействий) должностных лиц МЧС России	511	362	- 41
15	Законодательство РФ (вопросы по нормативному регулированию, законодательной инициативе своего ведения, исполнения судебных решений)	218	365	38
16	Прохождение службы (прохождение военной, государственной службы, продление контракта, увольнение со службы, награждение государственными наградами)	264	298	13
17	Наука (инновационная деятельность)	58	110	90



3522 звонка принято по телефонам доверия МЧС России:

+7 (495) 400-99-99

737 звонков принято оперативной дежурной сменой ГУ НЦУКС

2 785 звонков принято оперативной дежурной сменой ЦУКС ГУ

Тематика звонков, поступивших на телефоны доверия МЧС России

Работа противопожарной службы и соблюдение требований пожарной безопасности	917
Коммунальное хозяйство	696
Вопросы связанные с рассмотрением обращений граждан	639
Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, ликвидации последствий	401
Информация и информатизация (архивные данные)	101
Транспорт	195
Гражданская оборона	43
Деятельность и принимаемые решения МЧС России	93
Здравоохранение. Физическая культура и спорт.	33
Противоправное поведение. Коррупция.	48
Трудовые отношения	50
Прохождение службы	50
Социальная сфера	43
Законодательство РФ. Исполнительное производство	74
Жилищные вопросы	42
Образование	2
Наука	0
Вопросы, не входящие в компетенцию МЧС России	95



769 устных обращений зарегистрировано в СЭД и рассмотрено

2 753 даны разъяснения в процессе разговора

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



- Сибирский ФО – **484**
- Северо-Западный ФО – **150**
- Центральный ФО – **1 138**
- Дальневосточный ФО – **38**
- Приволжский ФО – **300**
- Северо-Кавказский ФО – **129**
- Южный ФО – **218**
- Уральский ФО – **328**

Количество звонков, принятых на телефоны доверия МЧС России по категориям:



- Первичные **1 004**
- Анонимные **929**
- Коллективные **75**
- Повторные **21**