

**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 2021 год**

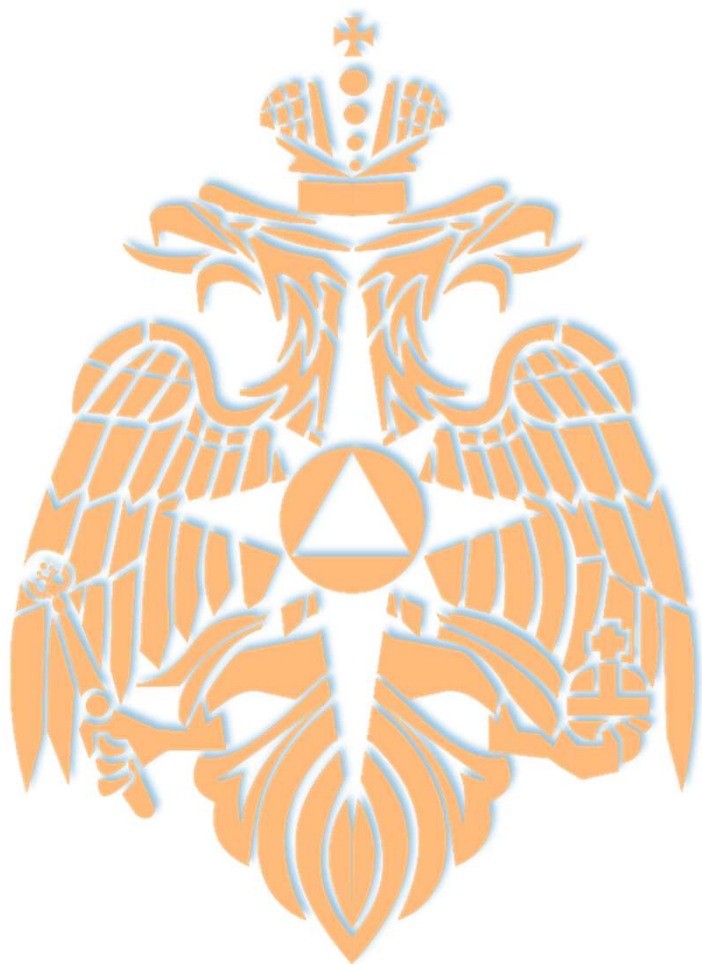


**Москва
2022**

Оглавление

I. Основные показатели.....	4
II. Сведения о количестве обращений граждан, поступивших на рассмотрение руководству Министерства	5
III. Количество обращений граждан, рассмотренных в ГУ МЧС России по субъектам Российской Федерации.....	6
IV. Виды и формы обращений граждан.....	7
V. Источники поступления и результаты рассмотрения обращений граждан.....	8
VI. Количество обращений граждан, рассмотренных в центральном аппарате МЧС России.....	9
VII.Итоги работы с обращениями граждан по федеральным округам.....	10
VIII. Обзор тематики обращений граждан.....	18
IX. Анализ тематики обращений граждан по компетенции МЧС России, поступивших в ходе «Прямой линии» Президента Российской Федерации.....	22
X. Личный прием граждан должностными лицами в системе МЧС России и результаты работы Общественной приемной МЧС России.....	23
XI. Внедрение современных технологий в работу по рассмотрению обращений граждан в МЧС России	24
XII. Сведения о ГУ МЧС России, не исполнивших в установленный срок решение коллегии МЧС России о создании самостоятельных структурных подразделений по работе с обращениями граждан.....	25
XIII. Анализ нарушений порядка рассмотрения обращений граждан в ГУ МЧС России по субъектам Российской Федерации.....	26
XIV. Совершенствование нормативной правовой базы, регулирующей работу с обращениями граждан в системе МЧС России.....	27
XV. Круглый стол на тему: «Организация работы с обращениями граждан в современных условиях», состоявшейся в рамках XIII Международного салона средств обеспечения безопасности «Комплексная безопасность-2021»	29
XVI. Рассмотрение итогов работы с обращениями граждан на заседании Общественного совета при МЧС России.....	30
XVII. Перспективные направления совершенствования работы с обращениями граждан в системе МЧС России.....	31

РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МЧС РОССИИ



ДОВЕРИЕ



ЗАБОТА



ПОДДЕРЖКА



ДОСТУПНОСТЬ

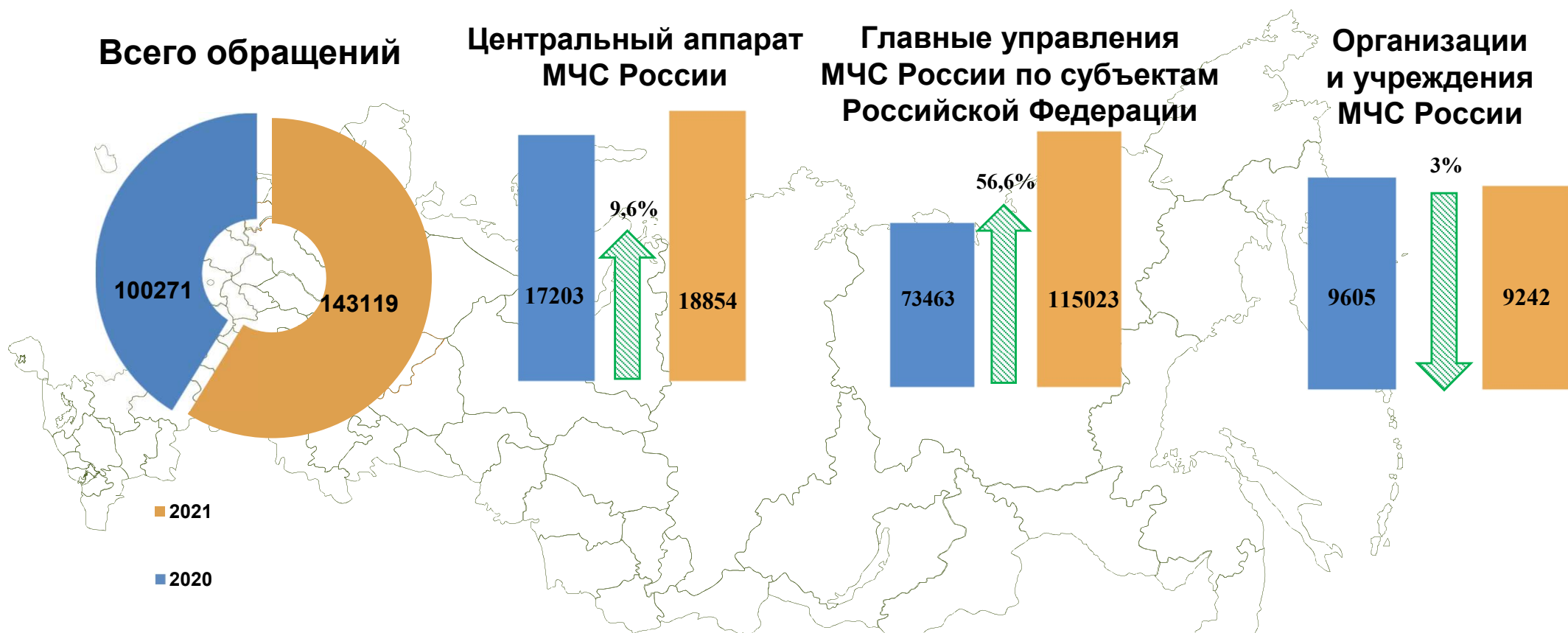


ИННОВАЦИИ





I. Основные показатели



За **2021 год** в МЧС России поступило **143119** обращений от граждан. В сравнении с прошлым годом отмечается **увеличение их числа на 43 %** (100271). Увеличение числа обращений объясняется повышением активности граждан, а также введением обязательной процедуры регистрации в СЭД обращений граждан, поступающих в органы ГПН.

В центральный аппарат МЧС России поступило **18854** обращения, что **на 9,6 % больше**, чем в 2020 году (17203).

В главных управлениях МЧС России по субъектам Российской Федерации рассмотрено - **115023** обращения, что **на 56,6 % больше**, чем в 2020 году (73463).

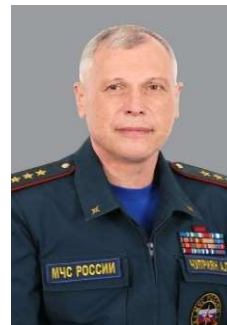
В организациях и учреждениях МЧС России количество поступивших обращений составило **9242**, что **меньше** чем в 2020 году на **3 %** (9605). Наибольшее число обращений рассмотрено в ФКУ «Центральный архив МЧС России» (2108), ФГБУ ВНИИПО МЧС России (1877), ФГБУ ВЦЭРМ им. А.М. Никифорова МЧС России (540).

II. Сведения о количестве обращений граждан, поступивших на рассмотрение руководству Министерства



360

Министр Зиничев Е.Н.



261

Временно исполняющий обязанности Министра /
Первый заместитель Министра Чуприян А.П.



284

Статс-секретарь – заместитель
Министра Серко А.А.



401

Заместитель Министра
Гурович А.М.



125

Заместитель Министра
Гречушкин Н.Н.



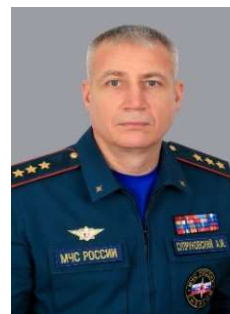
153

Заместитель Министра
Яценко В.Н.



204

Заместитель Министра
Денисов И.П.



317

Заместитель Министра – главный
государственный инспектор Российской Федерации
по пожарному надзору Супруновский А.М.



51

Заместитель Министра
Ничипорчук В.М.

III. 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 - **9345**, Московская область - **7330**), ПФО (Самарская область - **2944**, Республика Башкортостан - **2849**), СЗФО (г. Санкт-Петербург - **5533**, Ленинградская область - **3839**).

Федеральные округа	Количество поступивших обращений:		в % отношении
	2020	2021	
ЦФО	19 905	29 988	> 51
ПФО	16 458	26 017	> 58
СЗФО	8 634	15 678	> 82
СФО	12 150	13 941	> 15
УФО	4 626	10 330	> в два раза
ЮФО	6 669	10 030	> 50
ДФО	3 525	6 643	> 88
СКФО	1 496	2 396	> 60
Итого по Российской Федерации:	73 463	115 023	> 57

IV. Виды и формы обращений граждан



Виды обращений граждан



122175

ЗАЯВЛЕНИЯ



14352

ЖАЛОБЫ



3102

ПРЕДЛОЖЕНИЯ



3490

НЕ ОБРАЩЕНИЯ

Формы обращений граждан


49056



ОБРАЩЕНИЯ, ПОСТУПИВШИЕ В ПИСЬМЕННОМ ВИДЕ
(2020 г. – 43375)  (на 13%)

94063



ОБРАЩЕНИЯ, ПОСТУПИВШИЕ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ
(2020 г. – 56896)  (на 65%)

V. Источники поступления и результаты рассмотрения обращений граждан



Источники поступления обращений граждан

72 862 (2020 г. – 39 962)	НЕПОСРЕДСТВЕННО ОТ ГРАЖДАН ЧЕРЕЗ СЕТЬ ИНТЕРНЕТ
33 831 (2020 г. – 37 743)	НЕПОСРЕДСТВЕННО ОТ ГРАЖДАН В ПИСЬМЕННОМ ВИДЕ
21 006 (2020 г. – 13 562)	ОРГАНЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ
7 826 (2020 г. – 4 867)	АДМИНИСТРАЦИЯ ПРЕЗИДЕНТА РФ, АППАРАТ ПРАВИТЕЛЬСТВА РФ
4 668 (2020 г. – 2 816)	ТЕЛЕФОН ДОВЕРИЯ, ДОСУДЕБНЫЕ ЖАЛОБЫ И ПРОЧЕЕ
2 926 (2020 г. – 1 321)	ОБРАЩЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ

Результаты рассмотрения обращений граждан

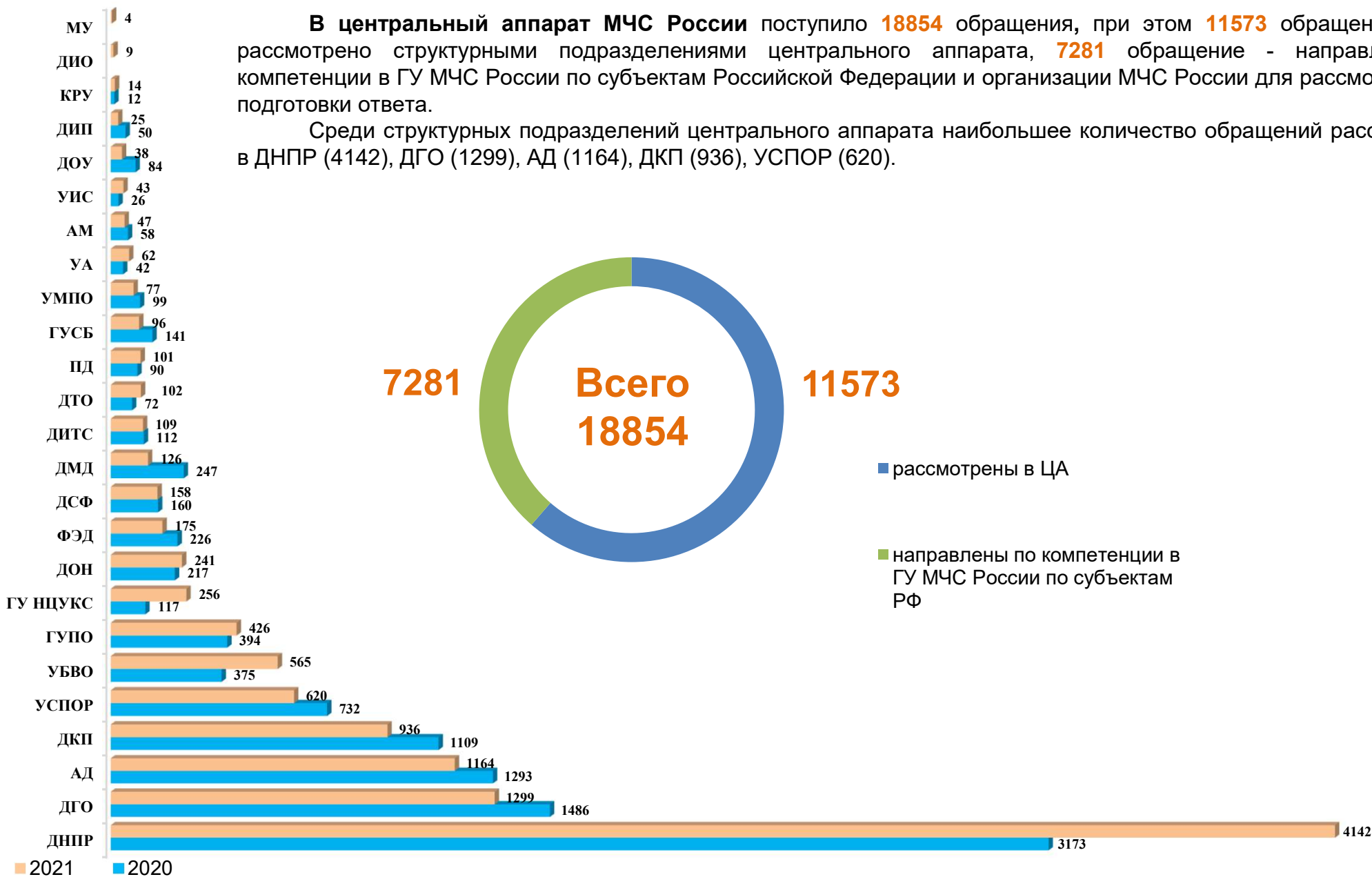


VI. Количество обращений граждан, рассмотренных в центральном аппарате МЧС России



В центральный аппарат МЧС России поступило **18854** обращения, при этом **11573** обращения было рассмотрено структурными подразделениями центрального аппарата, **7281** обращение - 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 (4142), ДГО (1299), АД (1164), ДКП (936), УСПОР (620).

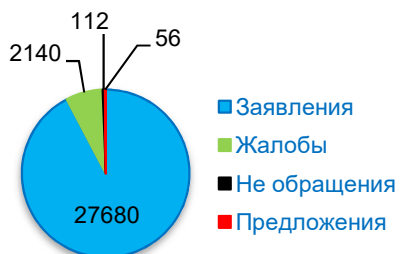


VII. Итоги работы с обращениями граждан по федеральным округам (Центральный Федеральный округ)

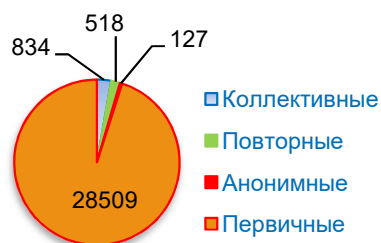


Количество поступивших обращений в ЦФО, в 2021 г. - 29 988
больше на 51%, (2020 г. - 19 905)

Виды обращений



Типы обращений



Количество обращений граждан поступивших в ГУ МЧС России
 в 2021 году в сравнении с 2020 годом



10 НАИБОЛЕЕ ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫХ ВОПРОСОВ

№	Наименование вопроса	2020	2021	%
1	Работа противопожарной службы и соблюдения требований пожарной безопасности	12 238	17 873	> 46
2	ГИМС	894	4 593	>5 раз
3	Предупреждение и преодоление ЧС	1 987	1 835	< 8
4	Вопросы связанные с рассмотрением обращений граждан (прекращение рассмотрения обращения, благодарности, действие (бездействие) при рассмотрении обращения)	872	1 502	> 72
5	Деятельность и принимаемые решения МЧС России	682	904	> 33
6	Коммунальное хозяйство	310	606	> 96
7	Запрос архивных данных	930	475	< 49
8	Трудовые отношения	492	460	< 7
9	Гражданская оборона	318	252	< 21
10	О возможных фактах коррупции, противоправного поведения сотрудников и обжалованию действий (бездействий) должностных лиц МЧС России:	154	204	> 33
	информация подтвердилась	4	1	
	информация не подтвердилась	150	202	
	перенаправлено по компетенции в правоохранительные и надзорные органы		1	

Основные недостатки в работе с обращениями граждан :

Выявлены нарушения ведения архивной деятельности по обращениям граждан:
 ГУ МЧС России по г. Москве
 ГУ МЧС России по Воронежской области
 ГУ МЧС России по Смоленской области
 ГУ МЧС России по Тамбовской области
 ГУ МЧС России по Тверской области

Выявлены нарушения сроков рассмотрения обращений граждан:
 ГУ МЧС России по г. Москве
 ГУ МЧС России по Белгородской области
 ГУ МЧС России по Ивановской области
 ГУ МЧС России по Калужской области
 ГУ МЧС России по Курской области
 ГУ МЧС России по Липецкой области
 ГУ МЧС России по Московской области
 ГУ МЧС России по Рязанской области
 ГУ МЧС России по Тверской области
 ГУ МЧС России по Ярославской области

Не проводится анализ работы с обращениями граждан:
 ГУ МЧС России по Воронежской области
 ГУ МЧС России по Липецкой области

Проводились проверки прокуратурой/выявлены нарушения по обращениям граждан:
 ГУ МЧС России по Ивановской области
 ГУ МЧС России по Калужской области
 ГУ МЧС России по Липецкой области
 ГУ МЧС России по Ярославской области

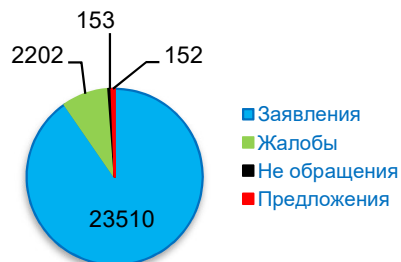
Сотрудники не проходили переподготовку по специальности:
 ГУ МЧС России по Владимирской области
 ГУ МЧС России по Московской области
 ГУ МЧС России по Орловской области
 ГУ МЧС России по Тамбовской области
 ГУ МЧС России по Тверской области
 ГУ МЧС России по Тульской области



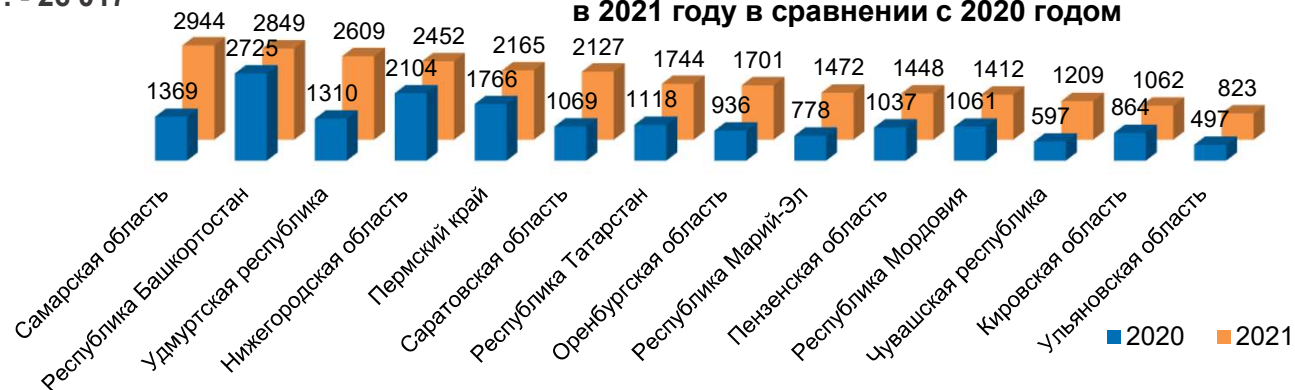
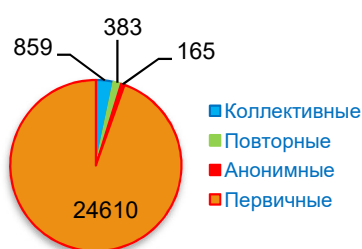
Количество поступивших обращений в ПФО, в 2021 г. - 26 017
больше на 58%, (2020 г. - 16 458)

Количество обращений граждан поступивших в ГУ МЧС России
 в 2021 году в сравнении с 2020 годом

Виды обращений



Типы обращений



10 НАИБОЛЕЕ ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫХ ВОПРОСОВ

№	Наименование вопроса	2020	2021	%
1	Работа противопожарной службы и соблюдения требований пожарной безопасности	10 704	15151	> 42
2	ГИМС	2216	7 173	>3 раза
3	Предупреждение и преодоление ЧС	651	590	< 9
4	Вопросы связанные с рассмотрением обращений граждан (прекращение рассмотрения обращения, благодарности, обращения не имеющее смысла)	595	847	> 42
5	Деятельность и принимаемые решения МЧС России	127	108	< 15
6	Коммунальное хозяйство	206	269	> 31
7	Запрос архивных данных	127	223	> 76
8	Трудовые отношения	331	236	< 29
9	Социальная сфера	116	203	> 75
10	О возможных фактах коррупции, противоправного поведения сотрудников и обжалованию действий (бездействий) должностных лиц МЧС России обращались:			
	информация подтвердилась	1	1	
	информация не подтвердилась	70	84	
	перенаправлено по компетенции в правоохранительные и надзорные органы	2	1	

Основные недостатки в работе с обращениями граждан :

Выявлены нарушения ведения архивной деятельности по обращениям граждан:
 ГУ МЧС России по Республике Татарстан
 ГУ МЧС России по Томской области
 ГУ МЧС России по Удмуртской Республике
 ГУ МЧС России по Чувашской Республике
 ГУ МЧС России по Пермскому краю
 ГУ МЧС России по Самарской области

Выявлены нарушения сроков рассмотрения обращений граждан:
 ГУ МЧС России по Республике Татарстан
 ГУ МЧС России по Удмуртской Республике
 ГУ МЧС России по Чувашской Республике
 ГУ МЧС России по Оренбургской области
 ГУ МЧС России по Пермскому краю
 ГУ МЧС России по Самарской области
 ГУ МЧС России по Саратовской области
 ГУ МЧС России по Ульяновской области

Выявлены нарушения работы на информационном портале ССТУ.РФ:
 ГУ МЧС России по Удмуртской Республике

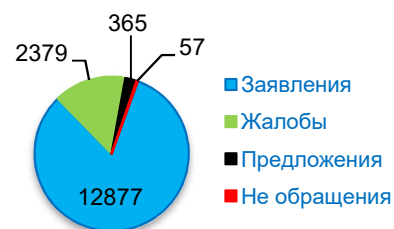
Проводились проверки прокуратурой/выявлены нарушения по обращениям граждан:
 ГУ МЧС России по Республике Татарстан
 ГУ МЧС России по Удмуртской Республике
 ГУ МЧС России по Оренбургской области
 ГУ МЧС России по Пермскому краю
 ГУ МЧС России по Саратовской области
 ГУ МЧС России по Ульяновской области

Сотрудники не проходили переподготовку по специальности:
 ГУ МЧС России по Республике Татарстан
 ГУ МЧС России по Удмуртской Республике
 ГУ МЧС России по Кировской области

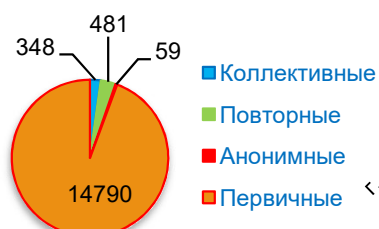


Количество поступивших обращений в СЗФО в 2021 г. - 15 678
больше на 82%, (2020 г. – 8 634)

Виды обращений



Типы обращений



Количество обращений граждан поступивших в ГУ МЧС России в 2021 году в сравнении с 2020 годом



10 НАИБОЛЕЕ ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫХ ВОПРОСОВ

№	Наименование вопроса	2020	2021	%
1	Работа противопожарной службы и соблюдения требований пожарной безопасности	6 210	10 950	> 76
2	ГИМС	303	1 987	> 6 раз
3	Предупреждение и преодоление ЧС	444	604	> 36
4	Вопросы связанные с рассмотрением обращений граждан (прекращение рассмотрения обращения, благодарности, действие (бездействие) при рассмотрении обращения)	497	630	> 27
5	Запрос архивных данных	71	179	> в 2 раза
6	Трудовые отношения	221	174	< 21
7	Коммунальное хозяйство	156	142	< 9
8	Деятельность и принимаемые решения МЧС России	110	103	< 6
9	Социальная сфера	48	93	> 94
10	О возможных фактах коррупции, противоправного поведения сотрудников и обжалованию действий (бездействий) должностных лиц МЧС России	89	91	> 2
	информация подтвердилась информация не подтвердилась	89	91	

Основные недостатки в работе с обращениями граждан :

Выявлены нарушения регистрации обращений граждан:
 ГУ МЧС России по Ленинградской области

Выявлены нарушения ведения архивной деятельности по обращениям граждан:
 ГУ МЧС России по г. Санкт-Петербургу
 ГУ МЧС России по Архангельской области
 ГУ МЧС России по Новгородской области
 ГУ МЧС России по Ненецкому АО
 ГУ МЧС России по Псковской области

Выявлены нарушения сроков рассмотрения обращений граждан:
 ГУ МЧС России по г. Санкт-Петербургу
 ГУ МЧС России по Архангельской области
 ГУ МЧС России по Вологодской области
 ГУ МЧС России по Ленинградской области
 ГУ МЧС России по Новгородской области
 ГУ МЧС России по Ненецкому АО
 ГУ МЧС России по Псковской области
 ГУ МЧС России по Республике Карелия
 ГУ МЧС России по Республике Коми

Не проводится анализ работы с обращениями граждан:
 ГУ МЧС России по Вологодской области
 ГУ МЧС России по Ненецкому АО
 ГУ МЧС России по Псковской области

Проводились проверки прокуратурой/выявлены нарушения по обращениям граждан:
 ГУ МЧС России по г. Санкт-Петербургу
 ГУ МЧС России по Новгородской области
 ГУ МЧС России по Ненецкому АО

Сотрудники не проходили переподготовку по специальности:
 ГУ МЧС России по Вологодской области
 ГУ МЧС России по Псковской области

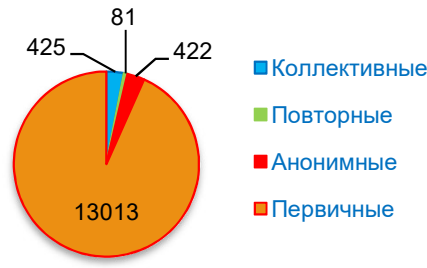


Количество поступивших обращений в СФО в 2021 г. - 13941
больше на 15%, (2020 г. - 12 150)

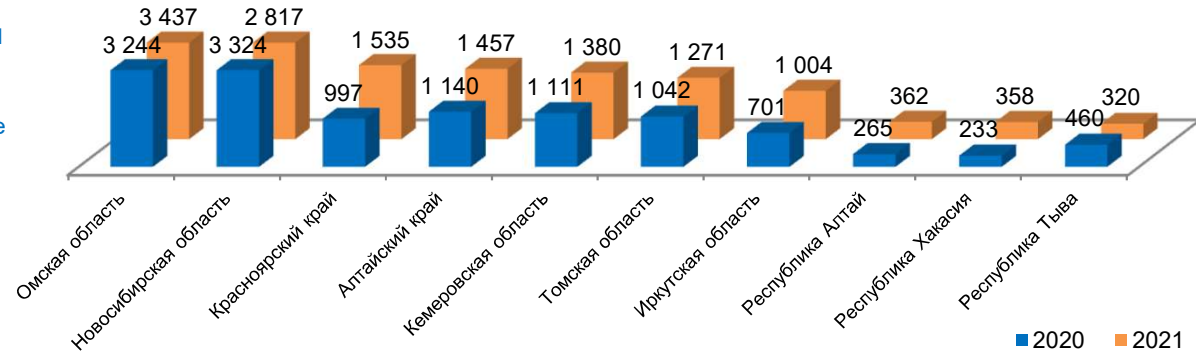
Виды обращений



Типы обращений



Количество обращений граждан поступивших в ГУ МЧС России в 2021 году в сравнении с 2020 годом



10 НАИБОЛЕЕ ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫХ ВОПРОСОВ

№	Наименование вопроса	2020	2021	%
1	Работа противопожарной службы и соблюдения требований пожарной безопасности	7828	8434	> 8
2	ГИМС	1096	2111	> 93
3	Предупреждение и преодоление ЧС	764	678	< 11
4	Вопросы связанные с рассмотрением обращений граждан (благодарности, прекращение рассмотрения обращения, обращение не имеющее смысла)	515	558	> 8
5	Запросы архивных данных	333	400	> 20
6	Трудовые отношения	252	281	> 12
7	Коммунальное хозяйство	169	248	> 47
8	О возможных фактах коррупции, противоправного поведения сотрудников и обжалованию действий (бездействий) должностных лиц МЧС России обращались:	170	229	>35
	информация подтвердилась	2	5	
	информация не подтвердилась	168	224	
9	Жилищные вопросы	84	143	> 70
10	Деятельность и принимаемые решения	191	141	< 26

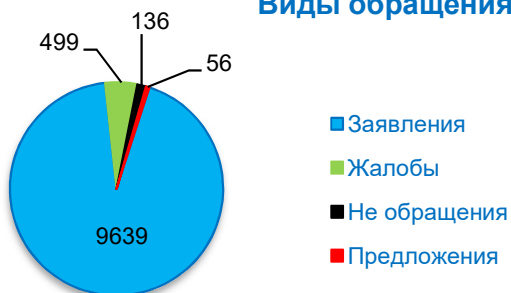
Основные недостатки в работе с обращениями граждан :

- Выявлены нарушения регистрации обращений граждан:**
 ГУ МЧС России по Новосибирской области
 ГУ МЧС России по Омской области
- Выявлены нарушения ведения архивной деятельности по обращениям граждан:**
 ГУ МЧС России по Новосибирской области
- Выявлены нарушения сроков рассмотрения обращения граждан:**
 ГУ МЧС России по Иркутской области
 ГУ МЧС России по Омской области
- Выявлены нарушения работы на информационном портале ССТУ.РФ:**
 ГУ МЧС России по Иркутской области
- Не проводится анализ работы с обращениями граждан:**
 ГУ МЧС России по Иркутской области
- Проводились проверки прокуратурой/выявлены нарушения по обращениям граждан:**
 ГУ МЧС России по Омской области
 ГУ МЧС России по Томской области
- Сотрудники не проходили переподготовку по специальности:**
 ГУ МЧС России по Омской области

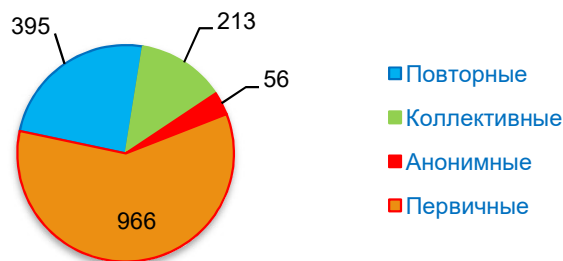


Количество поступивших обращений в УФО в 2021 г. - 10 330
больше в два раза, (2020 г. – 4 626)

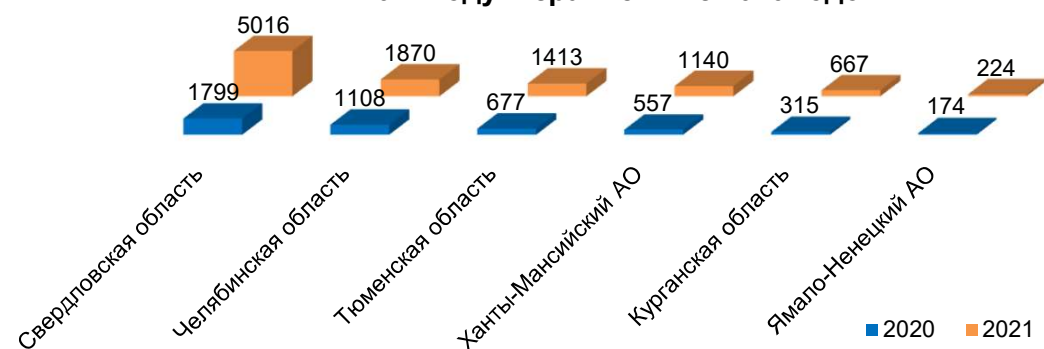
Виды обращения



Типы обращений



Количество обращений граждан поступивших в ГУ МЧС России в 2021 году в сравнении с 2020 годом



10 НАИБОЛЕЕ ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫХ ВОПРОСОВ

№	Наименование вопроса	2020	2021	%
1	Работа противопожарной службы и соблюдения требований пожарной безопасности	2626	4436	> 69
2	ГИМС	373	3430	> 9 раз
3	Трудовые отношения	118	155	> 31
4	Предупреждение и преодоление ЧС	282	537	> 90
5	Вопросы связанные с рассмотрением обращений граждан (действие (бездействие) при рассмотрении обращения, благодарности, некорректные обращения)	253	389	> 54
6	Запрос архивных данных	237	197	< 17
7	О возможных фактах коррупции, противоправного поведения сотрудников и обжалованию действий (бездействий) должностных лиц МЧС России обращались:			
	информация подтвердилась	80	121	>51
	информация не подтвердилась	2	1	
		78	120	
8	Жилищные вопросы	58	96	> 60
9	Коммунальное хозяйство	38	85	> 2 раза
10	Деятельность и принимаемые решения МЧС России	14	84	> 6 раз

Основные недостатки в работе с обращениями граждан:

Выявлены нарушения ведения архивной деятельности по обращениям граждан:
 ГУ МЧС России по Курганской области
 ГУ МЧС России по Ханты-Мансийскому АО - Югра
 ГУ МЧС России по Ямало-Ненецкому АО

Выявлены нарушения сроков рассмотрения обращения граждан:
 ГУ МЧС России по Свердловской области
 ГУ МЧС России по Тюменской области
 ГУ МЧС России по Челябинской области
 ГУ МЧС России по Ханты-Мансийскому АО - Югра

Выявлены нарушения работы на информационном портале ССТУ.РФ:
 ГУ МЧС России по Свердловской области

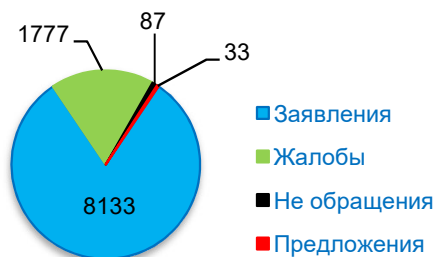
Проводились проверки прокуратурой/выявлены нарушения по обращениям граждан:
 ГУ МЧС России по Тюменской области
 ГУ МЧС России по Ханты-Мансийскому АО - Югра

Сотрудники не проходили переподготовку по специальности:
 ГУ МЧС России по Курганской области
 ГУ МЧС России по Тюменской области
 ГУ МЧС России по Челябинской области
 ГУ МЧС России по Ханты-Мансийскому АО - Югра

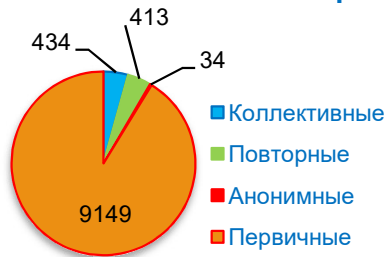


Количество поступивших обращений в ЮФО в 2021 г. 10 030
больше на 50%, (2020 г. – 6 669)

Виды обращений



Типы обращений



Количество обращений граждан поступивших в ГУ МЧС России в 2021 году в сравнении с 2020 годом



10 НАИБОЛЕЕ ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫХ ВОПРОСОВ

№	Наименование вопроса	2020	2021	%
1	Работа противопожарной службы и соблюдения требований пожарной безопасности	4 584	5 300	> 16
2	ГИМС	359	1 050	> 3 раза
3	Предупреждение и преодоление ЧС	503	575	> 14
4	Вопросы связанные с рассмотрением обращений граждан (благодарности, прекращение рассмотрения обращения, обращение не имеющее смысла)	1 150	1 187	> 3
5	Трудовые отношения	196	266	> 36
6	О возможных фактах коррупции, противоправного поведения сотрудников и обжалованию действий (бездействий) должностных лиц МЧС России обращались:	101	164	> 62
	информация подтвердилась	8	6	
	информация не подтвердилась	93	158	
	перенаправлено по компетенции в правоохранительные и надзорные органы			
7	Запрос архивных данных	122	136	> 12
8	Коммунальное хозяйство	130	120	< 8
9	Социальная сфера	40	100	> в 2,5 раза
10	Деятельность и принимаемые решения МЧС России	10	30	> в 3 раза

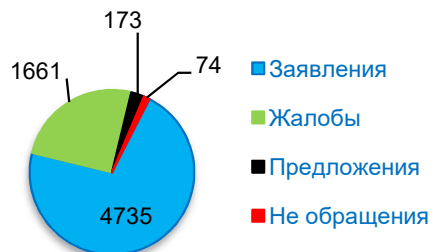
Основные недостатки в работе с обращениями граждан:

Выявлены нарушения ведения архивной деятельности по обращениям граждан:
 ГУ МЧС России по Краснодарскому краю
Выявлены нарушения ведения архивной деятельности по обращениям граждан:
 ГУ МЧС России по Ростовской области
 ГУ МЧС России по Астраханской области
 ГУ МЧС России по Волгоградской области
 ГУ МЧС России по Республике Адыгея
 ГУ МЧС России по Краснодарскому краю
 ГУ МЧС России по Республике Крым
Выявлены нарушения сроков рассмотрения обращения граждан:
 ГУ МЧС России по Ростовской области
 ГУ МЧС России по Волгоградской области
 ГУ МЧС России по Республике Адыгея
 ГУ МЧС России по Краснодарскому краю
 ГУ МЧС России по Республике Крым
 ГУ МЧС России по г. Севастополь
Не проводится анализ работы с обращениями граждан:
 ГУ МЧС России по Ростовской области
 ГУ МЧС России по Краснодарскому краю
Сотрудники не проходили переподготовку по специальности:
 ГУ МЧС России по Ростовской области
 ГУ МЧС России по Астраханской области
 ГУ МЧС России по Волгоградской области
 ГУ МЧС России по Республике Адыгея
 ГУ МЧС России по Республике Калмыкия
 ГУ МЧС России по г. Севастополь

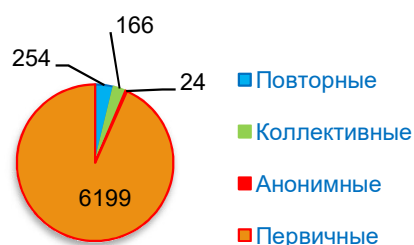


Количество поступивших обращений в ДФО в 2021 г. - 6 643
больше на 88%, (2020 г. - 3 525)

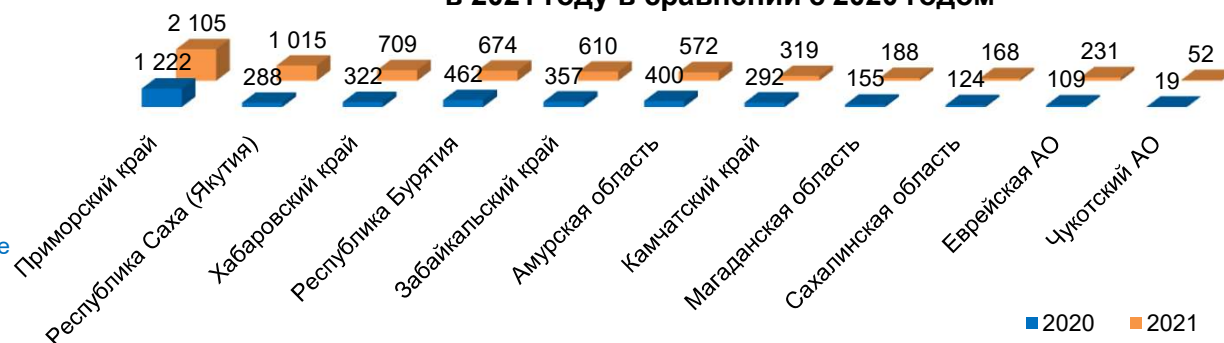
Виды обращений



Типы обращений



Количество обращений граждан поступивших в ГУ МЧС России в 2021 году в сравнении с 2020 годом



10 НАИБОЛЕЕ ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫХ ВОПРОСОВ

№	Наименование вопроса	2020	2021	%
1	Работа противопожарной службы и соблюдения требований пожарной безопасности	2323	3980	> 71,3
2	Предупреждение и преодоление ЧС	190	868	> в 4,5 раза
3	Вопросы связанные с рассмотрением обращений граждан (благодарности, прекращение рассмотрения обращения, обращение не имеющее смысла)	621	812	> 31
4	ГИМС	203	722	> 3,5 раза
5	Коммунальное хозяйство	85	303	> 3,5 раза
6	Социальная сфера	48	240	> 5 раз
7	Трудовые отношения	135	163	> 21
8	Запрос архивных данных	72	118	< 64
9	Деятельность и принимаемые решения МЧС России	103	115	> 12
10	О возможных фактах коррупции, противоправного поведения сотрудников и обжалованию действий (бездействий) должностных лиц МЧС России обращались:	76	113	> 49
	информация подтвердилась	1		
	информация не подтвердилась	73	113	
	перенаправлено по компетенции в правоохранительные и надзорные органы	2		

Основные недостатки в работе с обращениями граждан :

Выявлены нарушения ведения архивной деятельности по обращениям граждан:

ГУ МЧС России по Хабаровскому краю
 ГУ МЧС России по Магаданской области
 ГУ МЧС России по Сахалинской области
 ГУ МЧС России по Еврейской АО
 ГУ МЧС России по Чукотскому АО

Выявлены нарушения сроков рассмотрения обращения граждан:

ГУ МЧС России по Хабаровскому краю
 ГУ МЧС России по Магаданской области
 ГУ МЧС России по Сахалинской области
 ГУ МЧС России по Республике Саха (Якутия)
 ГУ МЧС России по Приморскому краю
 ГУ МЧС России по Еврейской АО

Выявлены нарушения работы на информационном портале ССТУ.РФ:

ГУ МЧС России по Хабаровскому краю
 ГУ МЧС России по Еврейской АО

Не проводится анализ работы с обращениями граждан:

ГУ МЧС России по Республике Саха (Якутия)
 ГУ МЧС России по Еврейской АО

Проводились проверки прокуратурой/выявлены нарушения по обращениям граждан:

ГУ МЧС России по Республике Саха (Якутия)
 ГУ МЧС России по Приморскому краю

Сотрудники не проходили переподготовку по специальности:

ГУ МЧС России по Магаданской области
 ГУ МЧС России по Сахалинской области
 ГУ МЧС России по Республике Саха (Якутия)
 ГУ МЧС России по Приморскому краю
 ГУ МЧС России по Еврейской АО

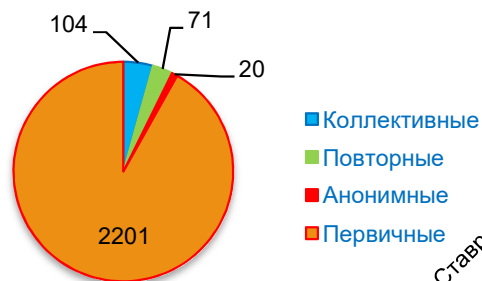


Количество поступивших обращений в СКФО в 2021 г. - 2 396
больше на 60%, (2020 г. – 1 496)

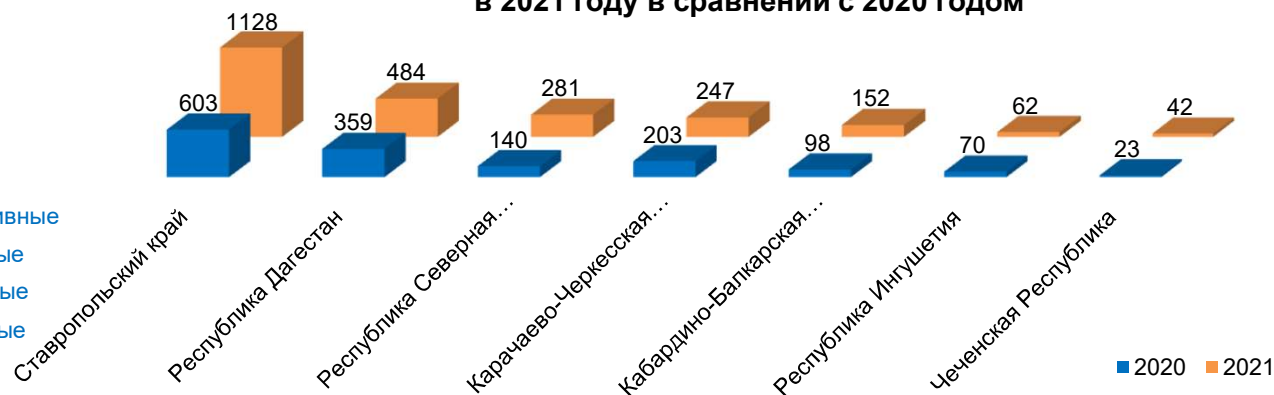
Виды обращений



Типы обращений



Количество обращений граждан в ГУ МЧС России
 в 2021 году в сравнении с 2020 годом



10 НАИБОЛЕЕ ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫХ ВОПРОСОВ

№	Наименование вопроса	2020	2021	%
1	Работа противопожарной службы и соблюдения требований пожарной безопасности	671	1 048	> 56
2	ГИМС	190	541	> 3 раза
3	Трудовые отношения	102	134	> 31
4	Вопросы связанные с рассмотрением обращений граждан (благодарности, прекращение рассмотрения обращения, обращение не имеющее смысла)	137	127	< 7
5	Социальная сфера	82	109	> 33
6	Предупреждение и преодоление ЧС	67	107	> 60
7	Запрос архивных данных	45	52	> 16
8	О возможных фактах коррупции, противоправного поведения сотрудников и обжалованию действий (бездействий) должностных лиц МЧС России обращались:	27	50	> 85
	информация подтвердилась		1	
	информация не подтвердилась	27	49	
9	Деятельность и принимаемые решения МЧС России	49	28	< 43
10	Коммунальное хозяйство	47	26	< 45

Основные недостатки в работе с обращениями граждан :

Выявлены нарушения ведения архивной деятельности по обращениям граждан:
 ГУ МЧС России по Республике Дагестан
 ГУ МЧС России по Республике Ингушетия
 ГУ МЧС России по Кабардино-Балкарской Республике
 ГУ МЧС России по Карачаево-Черкесской Республике

Выявлены нарушения сроков рассмотрения обращения граждан:
 ГУ МЧС России по Ставропольскому краю
 ГУ МЧС России по Республике Дагестан
 ГУ МЧС России по Республике Северная Осетия - Алания

Выявлены нарушения работы на информационном портале ССТУ.РФ:
 ГУ МЧС России по Республике Дагестан
 ГУ МЧС России по Республике Северная Осетия - Алания

Не проводится анализ работы с обращениями граждан:
 ГУ МЧС России по Карачаево-Черкесской Республике
 ГУ МЧС России по Чеченской Республике

Проводились проверки прокуратурой/выявлены нарушения по обращениям граждан:
 ГУ МЧС России по Ставропольскому краю

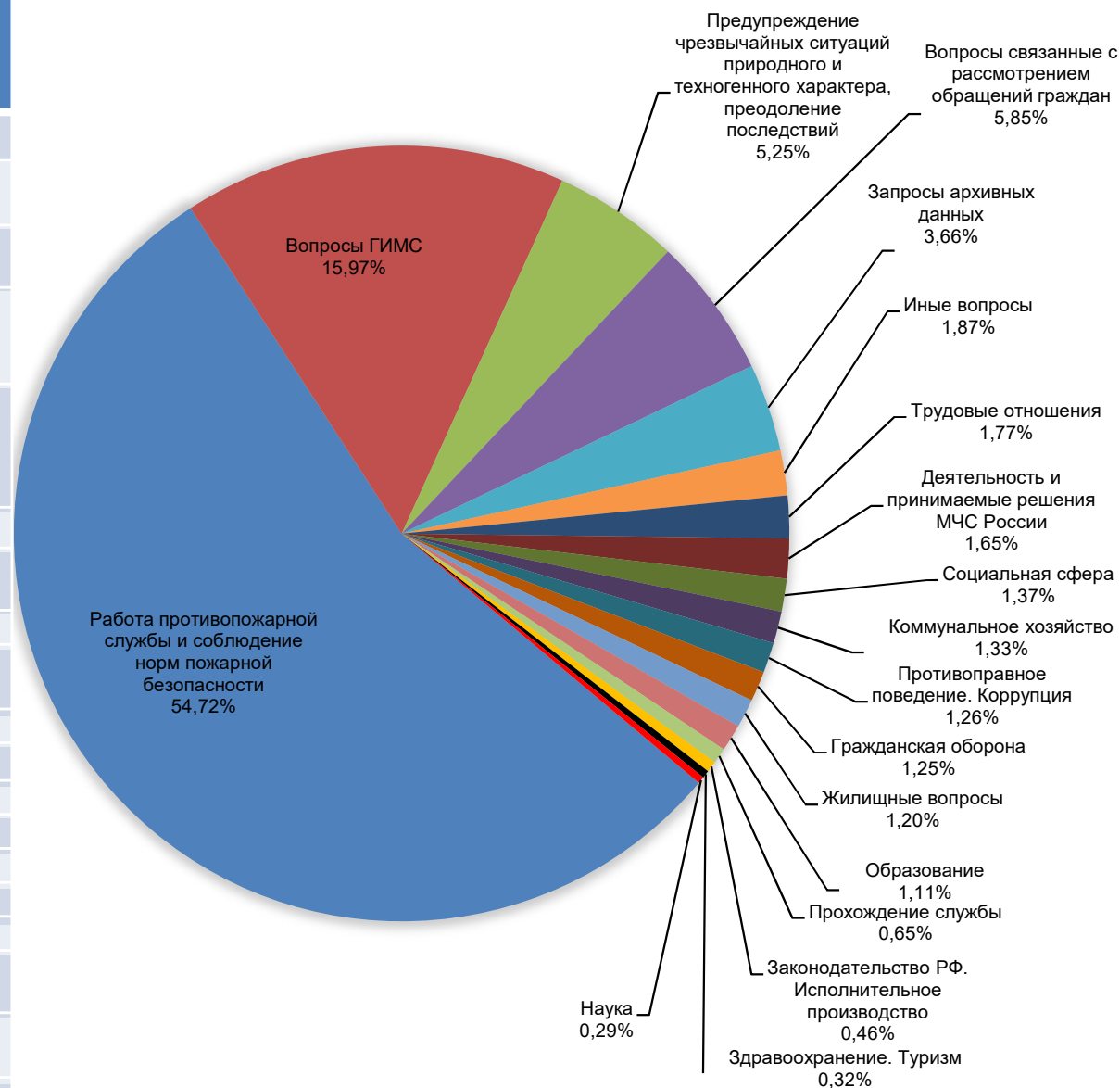
Сотрудники не проходили переподготовку по специальности:
 ГУ МЧС России по Ставропольскому краю
 ГУ МЧС России по Карачаево-Черкесской Республике
 ГУ МЧС России по Республике Северная Осетия – Алания

VIII. Обзор тематики обращений граждан



Поступило обращений по вопросам, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором*:

	2020	2021	%
Работа противопожарной службы и соблюдение норм пожарной безопасности	57 832	78 582	> 36
ГИМС	6 005	22 938	> в 4 раза
Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий	8 063	7 535	< 6
Вопросы связанные с рассмотрением обращений граждан (прекращение рассмотрения обращений, результаты рассмотрения обращений, благодарности)	6 381	8 397	> 31
Запросы архивных данных	5 236	5 260	> 0,4
Иные вопросы	1 164	2 682	> в 2 раза
Трудовые отношения	2 414	2 544	> 5
Деятельность и принимаемые решения МЧС России	3 183	2 376	< 25
Социальная сфера	1 719	1 968	> 14
Коммунальное хозяйство	1 593	1 914	> 20
Противоправное поведение. Коррупция.	1 337	1 815	> 36
Гражданская оборона	1 852	1 800	< 3
Жилищные вопросы	1 624	1 723	> 6
Образование	1 083	1 601	> 48
Прохождение службы	1 315	931	< 41
Законодательство РФ.	90	654	> в 7 раза
Здравоохранение. Туризм	233	465	> 99
Наука (инновационная деятельность)	404	418	> 3



* в одном обращении может содержаться несколько вопросов по различным темам



VIII. Обзор тематики обращений граждан



Наибольшее количество писем как и прежде поступило по вопросам работы противопожарной службы и соблюдения требований пожарной безопасности (**78582**). Граждане обращались за разъяснениями положений свода правил СП 1.13130.2020, Правил противопожарного режима в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16.09.2020 № 1479, и приказа МЧС России от 18.11.2021 № 806 «Об определении Порядка, видов, сроков обучения лиц, осуществляющих трудовую или служебную деятельность в организациях, по программам противопожарного инструктажа, требований к содержанию указанных программ и категорий лиц, проходящих обучение по дополнительным профессиональным программам в области пожарной безопасности». Также заявители обращались по вопросам благоустройства подъездных дорог и придомовой территории, получения лицензии на осуществление деятельности по монтажу, техническому обслуживанию и ремонту средств обеспечения пожарной безопасности зданий и сооружений.



По вопросам предоставления сведений о маломерных судах, зарегистрированных или снятых с учета, а также предоставления государственных услуг территориальными органами МЧС России поступило **-22938** запросов.



По вопросам предупреждения и преодоления ЧС обратились в **7535** случаях. Граждане были обеспокоены сложной ситуации с наводнениями и природными пожарами на территории Республики Саха (Якутия), Республики Карелия и в других регионах страны. Отмечается недостаточная осведомленность граждан о принимаемых мерах по обеспечению безопасности населения и территорий. В МЧС России реализованы дополнительные мероприятия по информированию граждан и даны подробные разъяснения по этой теме, в том числе на официальном сайте МЧС России в сети Интернет.



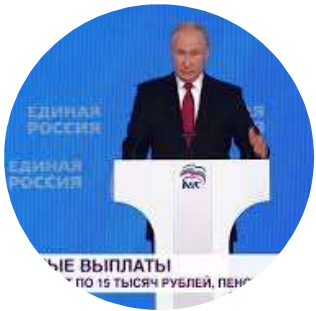
Всего по тематике «Гражданская оборона» поступило **1800** обращений. Активную реакцию граждан вызвало внесение 1 марта текущего года Правительством Российской Федерации в Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации законопроекта №1120845-7 «О внесении изменений в Федеральный закон «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера». Заявители выражали несогласие с вводимыми изменениями, в части изменения порядка проведения эвакуационных мероприятий при угрозе возникновения чрезвычайных ситуаций. Также повышенный интерес вызвали вопросы связанные с информированием населения о порядке действий при сигнале оповещения гражданской обороны «ВНИМАНИЕ ВСЕМ!» и состоянием защитных сооружений гражданской обороны.



VIII. Обзор тематики обращений граждан



По проблемами в жилищно-коммунальной сфере, связанными с перебоями в -газо, -водо, - электро, - тепло снабжении обратились **1914** раз.



Граждан волновал вопрос реализации Указа Президента Российской Федерации от 30.08.2021 №503 «О единовременной денежной выплате лицам, проходящим службу в некоторых федеральных государственных органах» и № 502 «О единовременной денежной выплате отдельным категориям военнослужащих». Обращались работники пожарной охраны МЧС России, чей статус не позволил получить данную выплату. Заявителям даны подробные разъяснения по данному вопросу. Вместе с тем данная ситуация лишней раз подчеркнула «социальную напряженность» между сотрудниками и работниками пожарной охраны, поскольку «сотрудники имеют огромное количество преимуществ по сравнению с работниками».



Граждане активно обращались по вопросам введения режима повышенной готовности в период пандемии. Заявителей 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.



Все также актуальными остаются жилищные проблемы сотрудников МЧС России, большая часть которых касается предоставления единовременной социальной выплаты для приобретения или строительства жилого помещения. За отчетный период с вопросами по данной теме заявители обращались **1723**.



VIII. Обзор тематики обращений граждан



По вопросам прохождения службы поступило – **931** обращения, получения образования в системе МЧС России - **1601**, по вопросам законодательства – **654**, здравоохранению и туризму- **465**.



С предложениями по разработке и созданию новых образцов техники и технологий в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций различного характера направлено **418** идей.



По вопросам о возможных фактах коррупции, противоправного поведения сотрудников и обжалованию действий (бездействий) должностных лиц МЧС России обращались **1815** граждан.

IX. Анализ тематики обращений граждан по компетенции МЧС России, поступивших в ходе «Прямой линии» Президента Российской Федерации, состоявшейся 30 июня 2021 года



Всего по компетенции МЧС России в ходе «Прямой линии» Президента Российской Федерации, состоявшейся 30 июня 2021 года, поступило **859** обращений.



Информация, изложенная в обращениях, учтена в работе, принимаются меры по устранению оснований, послуживших причинами обращения на «Прямую линию» Президента Российской Федерации.

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



Результаты работы Общественной приемной МЧС России

59



ГРАЖДАН ПРИНЯТО НА ЛИЧНОМ ПРИЕМЕ

Общественной приемной МЧС России организовано проведение личного приема статс-секретарем – заместителем Министра Серко А.М. (1), заместителем Министра – главным государственным инспектором Российской Федерации по пожарному надзору Супруновским А.М. (2) и руководителями структурных подразделений УСПОР (3), ГУСБ (4), ДНПР (4), ПД (1), УБВО (1),

1714



ЗВОНКОВ ПРИНЯТО ОТ ГРАЖДАН ОБЩЕСТВЕННОЙ ПРИЕМНОЙ МЧС РОССИИ

1544 ПО ВОПРОСАМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ И СТАТУСА ОБРАЩЕНИЙ

93 ПО ВОПРОСАМ ПРОИСШЕСТВИЙ И ЧС

77 ПО ВОПРОСАМ ЗАПИСИ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ

Деятельность Общественной приемной по обеспечению открытости и развитию коммуникации одобрена Общественным советом при МЧС России (протокол заседания от 30 ноября 2021 года №7).

Личный прием в ГУ МЧС России по субъектам РФ



32768



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

(2020 г. – 9657)



(в 3 раза*)

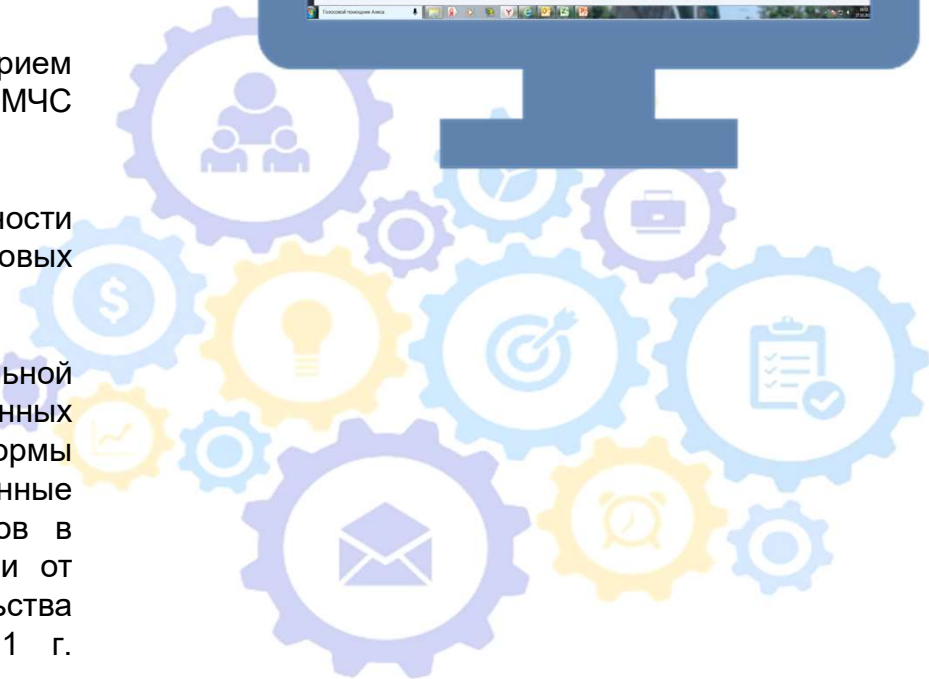
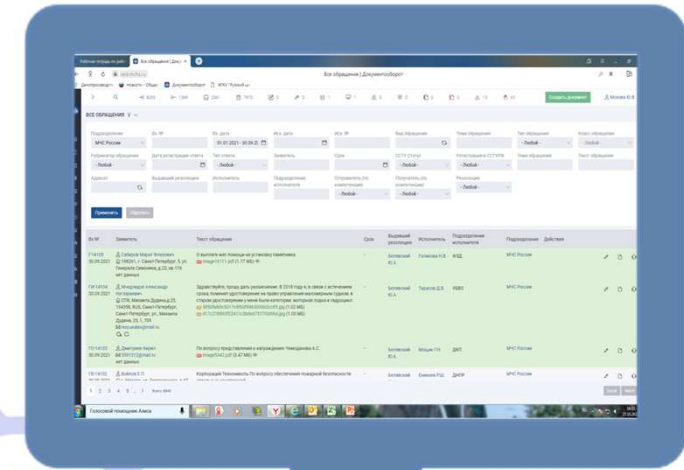
*рост связан с ослаблением санитарных требований



XI. Внедрение современных технологий в работу по рассмотрению обращений граждан в МЧС России



- ❖ **Организована** работа по рассмотрению обращений граждан в центральном аппарате и ГУ МЧС России по субъектам Российской Федерации в СЭД МЧС России.
- ❖ **Осуществляется** контроль за рассмотрением обращений граждан и своевременным направлением ответа заявителю посредством СЭД МЧС России.
- ❖ **Совершенствуется** работа личного кабинета на официальном сайте МЧС России.
- ❖ **Планируется** организация онлайн-записи на личный прием к должностным лицам МЧС России посредством официального сайта МЧС России.
- ❖ **Организована** разработка критериев и механизма оценки удовлетворенности граждан результатами рассмотрения обращений посредством цифровых инструментов.
- ❖ **Участие** МЧС России в эксперименте по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления посредством платформы обратной связи гражданами и юридическими лицами в государственные органы сообщений и обращений, а также для направления ответов в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2020 г. № 1802 (в редакции постановления Правительства Российской Федерации от 20.12.2021 №2361) с 12 ноября 2021 г. по 30 декабря 2022 г. МЧС России
- ❖ **Планируется** рассмотрение возможности внедрения искусственного интеллекта в работу по рассмотрению обращений граждан в системе МЧС России.



XII. Сведения о ГУ МЧС России по субъектам Российской Федерации, не исполнивших в установленный срок решение коллегии МЧС России о создании самостоятельных структурных подразделений по работе с обращениями граждан



85

ГУ МЧС России по субъектам Российской Федерации

68

создали самостоятельные структурные подразделения (группы) по работе с обращениями граждан

9

создали подразделения (группы) по работе с обращениями граждан с составе ОАР (ГУ МЧС России по субъектам Российской Федерации IV разряда (численность до 1000 чел.),

8

не создали самостоятельные структурные подразделения (группы) 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.



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

Проверки органами прокуратуры Российской Федерации

30

ГУ МЧС России по субъектам Российской Федерации проверены органами прокуратуры Российской Федерации

20



ГУ МЧС России по субъектам РФ, в которых выявлены нарушения

53



Должностных лиц привлечены к дисциплинарной ответственности

Плановые комплексные инспекторские проверки

16

ГУ МЧС России по субъектам Российской Федерации, 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 работы за 2021 год, **в лучшую сторону отмечаются** - ГУ МЧС России по Кемеровской области - Кузбасс, Республике Мордовия, Республике Марий Эл, **в худшую сторону** ГУ МЧС России по Республике Тыва, ГУ МЧС России по ЕАО, ГУ МЧС России по Республике Саха (Якутия).

Типовые нарушения



Нарушения Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее Федеральный закон № 59-ФЗ) и Федерального закона от 9 февраля № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», в части порядка и сроков регистрации обращений, перенаправления по компетенции, продления сроков рассмотрения, направления ответов заявителю. Не обеспечивается объективное всестороннее рассмотрение обращений, а также не организовано рассмотрение обращений с выездом на место.

Регистрации документов, не подлежащих рассмотрению в порядке Федерального закона № 59-ФЗ (запросов арбитражных управляющих и судебных уведомлений), через модуль «обращения граждан», что приводит к искажению отчетности.

Большинство нарушений допущены в подразделениях надзорной деятельности и профилактической работы, а также в подразделениях Государственной инспекции по маломерным судам территориальных органов МЧС России.

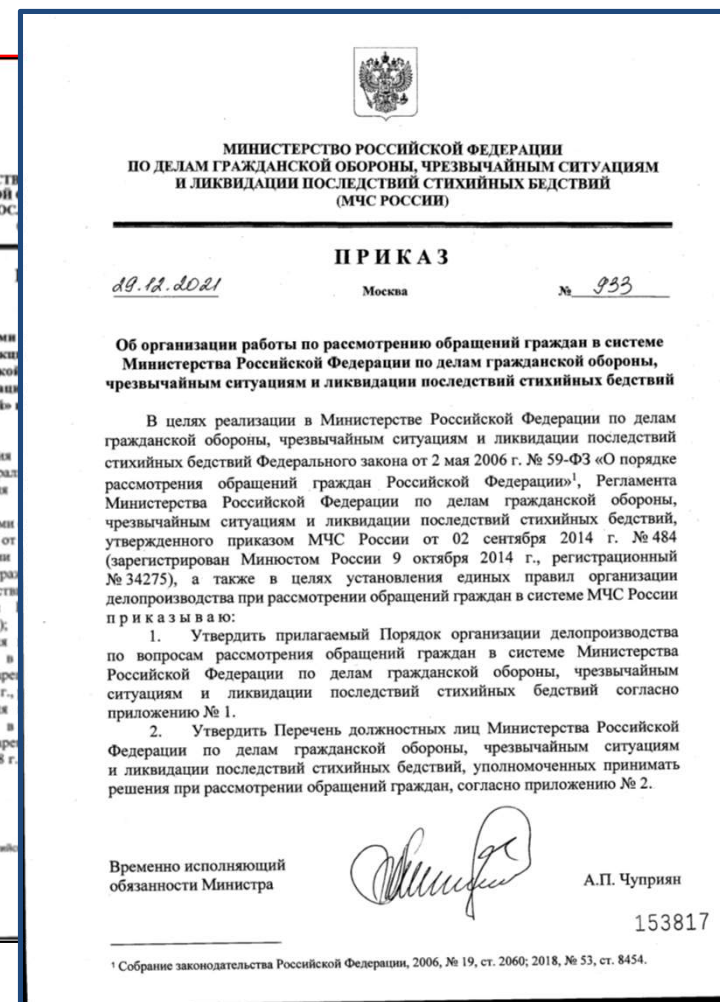
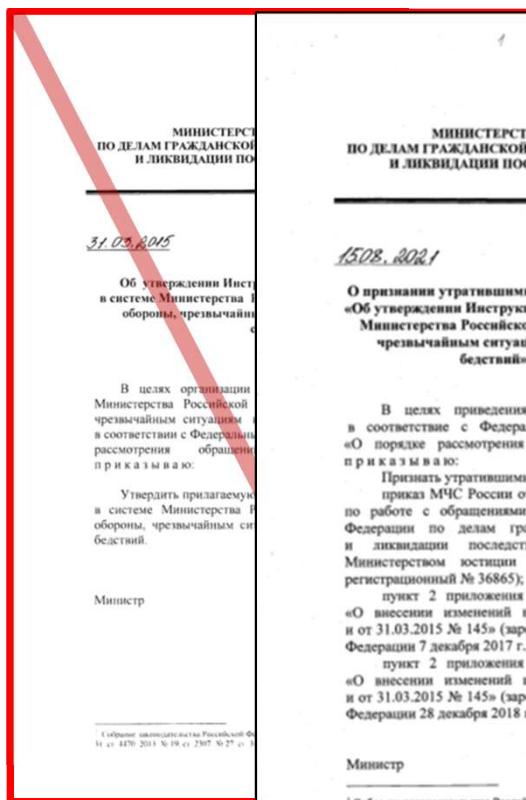
XIV. Совершенствование нормативной правовой базы, регулирующей работу с обращениями граждан в системе МЧС России



В целях приведения нормативной правовой базы в соответствие с действующим законодательством **признан утратившим силу приказ МЧС России от 31.03.2015 № 145** «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий» и внесенных в него изменений».

Для сохранения единых подходов к работе с обращениями граждан **разработан и утвержден приказом МЧС России от 29.12.2021 № 933** Порядок организации делопроизводства по вопросам рассмотрения обращений граждан в системе Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий

Порядок определяет единые правила приема, регистрации и учета обращений граждан в МЧС России, порядок осуществления делопроизводства при их рассмотрении, порядок подготовки и направления ответов на них, полномочия должностных лиц при рассмотрении отдельных видов обращений, порядок организации личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, организации хранения письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, а также анализа состояния работы с обращениями граждан в центральном аппарате МЧС России, территориальных органах и организациях, находящихся в ведении МЧС России.



XIV. Совершенствование нормативной правовой базы, регулирующей работу с обращениями граждан в системе МЧС России



В целях совершенствования работы с обращениями граждан в системе МЧС России разработаны и утверждены:

- ❖ приказ МЧС России от 02.04.2021 № 185 «Об Общественной приемной Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий»;
- ❖ Порядок рассмотрения жалоб граждан в федеральной государственной информационной системе досудебного обжалования (приказ МЧС России от 09.07.2021 года № 453);
- ❖ приказ МЧС России от 04.08.2021 № 514, которым внесены изменения в Регламент Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, утвержденный приказом МЧС России от 02.09.2014 № 484. Данные изменения позволили наделить правом подписи ответов гражданам широкий круг должностных лиц, что позволяет обеспечить сокращение сроков направления ответа заявителю;
- ❖ Порядок функционирования телефона доверия в системе МЧС России (приказ МЧС России от 14.09.2021 № 604);
- ❖ 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 (приказ МЧС России от 19.01.2022 № 30).

The collage displays several official orders and regulations from the Ministry of Emergency Situations of Russia. The documents are titled 'ПРИКАЗ' (Order) and include the following details:

- Order № 185 (02.04.2021):** Concerns the establishment of a public reception office.
- Order № 453 (09.07.2021):** Concerns the procedure for considering complaints in the federal state information system for pre-trial appeal.
- Order № 514 (04.08.2021):** Concerns amendments to the Regulation of the Ministry of Emergency Situations of Russia.
- Order № 604 (14.09.2021):** Concerns the functioning of the telephone of trust.
- Order № 30 (19.01.2022):** Concerns the interaction of territorial bodies of the Ministry of Emergency Situations of Russia with the authorized person in the subject of the Russian Federation.

Each order includes the name of the official (e.g., А.П. Чудинов) and the date of issuance. The documents are registered and dated in Moscow.

1 Собрание законодательства Российской Федерации, 2020, № 12, ст. 1640.
2 Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 28, ст. 2842, 2014, № 12, ст. 630.
143268

XV. Круглый стол на тему: «Организация работы с обращениями граждан в современных условиях», состоявшийся в рамках XIII Международного салона средств обеспечения безопасности «Комплексная безопасность-2021»

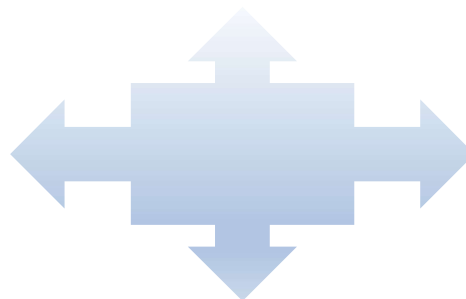


Обзор основных рекомендаций участников круглого стола по теме «Организация работы с обращениями граждан в современных условиях», состоявшегося в рамках XIII Международного салона средств обеспечения безопасности «Комплексная безопасность-2021»



Повышать эффективность обратной связи с гражданами, **внедрять** механизмы получения отклика на принимаемые решения в сфере деятельности МЧС России. **Выявлять** проблемные вопросы, корректировать принятые решения и **не допускать** возникновения социальной напряженности.

Внедрять в практику рассмотрение сообщений граждан, направленных через социальные сети и другие мессенджеры для скорейшего разрешения ситуации.



Развивать сеть общественных приемных в территориальных органах и организациях МЧС России. **Практиковать** новые формы организации личного приема граждан (выездные мобильные приемные).

Продолжить мероприятия по совершенствованию организации личного приема граждан в МЧС России. **Внедрять** в практику прием заявителей, пришедших на личный прием с применением системы видео-конференц-связи программно-технического комплекса, подключенного к защищенной сети видео-конференц-связи органов государственной власти Российской Федерации (в том числе приемных Президента Российской Федерации).



XVI. Рассмотрение итогов работы с обращениями граждан на заседании Общественного совета при МЧС России



Обзор рекомендаций Общественного совета при МЧС России



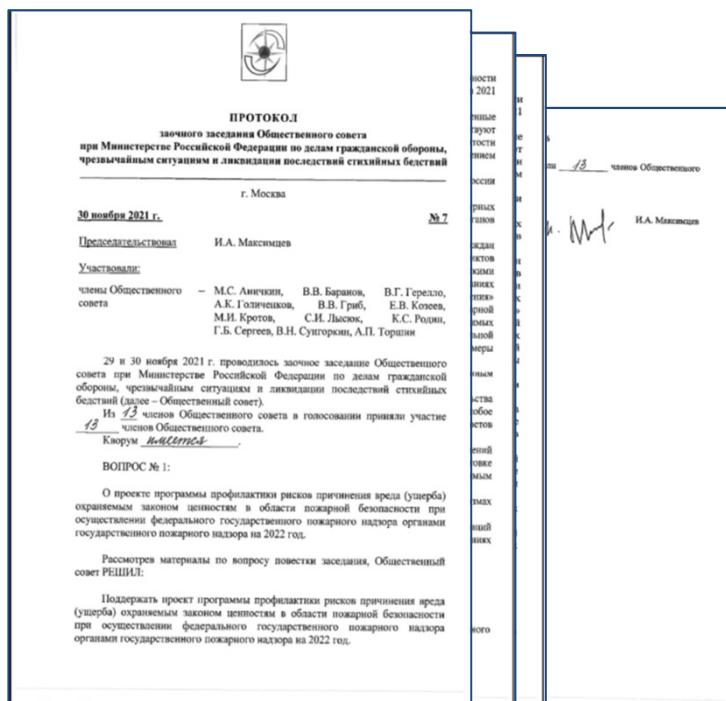
Председатель Общественного совета при МЧС России,
ректор Санкт-Петербургского государственного
экономического университета Максимцев И.А.



На заседании Общественного совета при МЧС России (протокол от 30 ноября 2021 г. № 7) рассмотрены итоги работы с обращениями граждан в МЧС России за 9 месяцев 2021 года. Меры, проводимые в МЧС России по повышению эффективности работы с обращениями граждан, были одобрены членами Общественного совета при МЧС России.

Общественный совет при МЧС России рекомендовал структурным подразделениям центрального аппарата и территориальным органам МЧС России:

- ❖ **Обратить** внимание на увеличение количества обращений граждан по вопросам противопожарной безопасности населенных пунктов и территорий, а также сотрудников МЧС России по вопросам социальной защищенности личного состава МЧС России и принять дополнительные меры по улучшению ситуации.
- ❖ **Уделить** особое внимание обращениям по коррупционным проявлениям.
- ❖ **Обеспечить** безусловное выполнение требований законодательства Российской Федерации при рассмотрении обращений граждан, уделяя особое внимание соблюдению сроков рассмотрения обращений, полноте ответов на них и исключить формализм при решении проблем граждан.
- ❖ **Продолжить** работу по созданию самостоятельных подразделений по работе с обращениями граждан, а также по комплектованию, подготовке личного состава, оснащению данных подразделений необходимым оборудованием и современной техникой.
- ❖ **Продолжить** информирование граждан о действующих механизмах взаимодействия населения с подразделениями МЧС России.
- ❖ **Рассматривать** итоги работы с обращениями граждан и организаций на заседаниях коллегий и общественных советов при ГУ МЧС России по субъектам Российской Федерации.



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



Основные направления совершенствования работы по рассмотрению обращений граждан в системе МЧС России

- ❖ **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.
- ❖ **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.
- ❖ **Обеспечить** выполнение показателей развития механизма (инструмента) открытости - информирование о работе с обращениями граждан, в соответствии с положениями Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти.
- ❖ **Организовать** взаимодействие территориальных органов МЧС России и уполномоченных по правам человека в субъектах Российской Федерации.
- ❖ **Практиковать** проведение встреч с личным составом и проведение личного приема в ходе выездов заместителей Министра в федеральные округа, в которых они координируют деятельность главных управлений МЧС России по субъектам Российской Федерации.

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.
- ❖ **Организовать** работу по совершенствованию деятельности подразделений административной работы (по работе с обращениями граждан) территориальных органов МЧС России, в том числе по совершенствованию их организационно-штатной структуры.
- ❖ **Организовать** в ежедневном режиме проведение личного приема сотрудниками (работниками) групп по работе с обращениями граждан.