

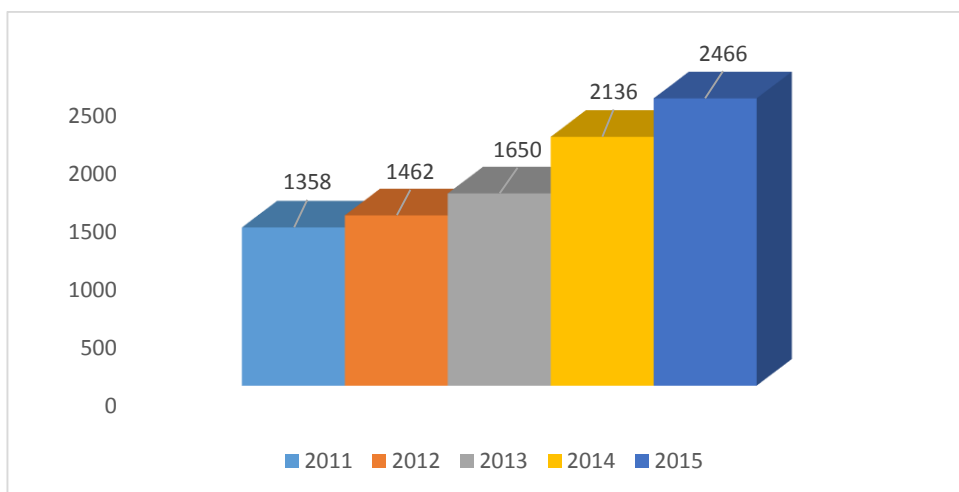
ПРАВИТЕЛЬСТВО МАГАДАНСКОЙ ОБЛАСТИ
АППАРАТ ГУБЕРНАТОРА МАГАДАНСКОЙ ОБЛАСТИ

УПРАВЛЕНИЕ ПРОТОКОЛА И ОРГАНИЗАЦИОННОЙ РАБОТЫ

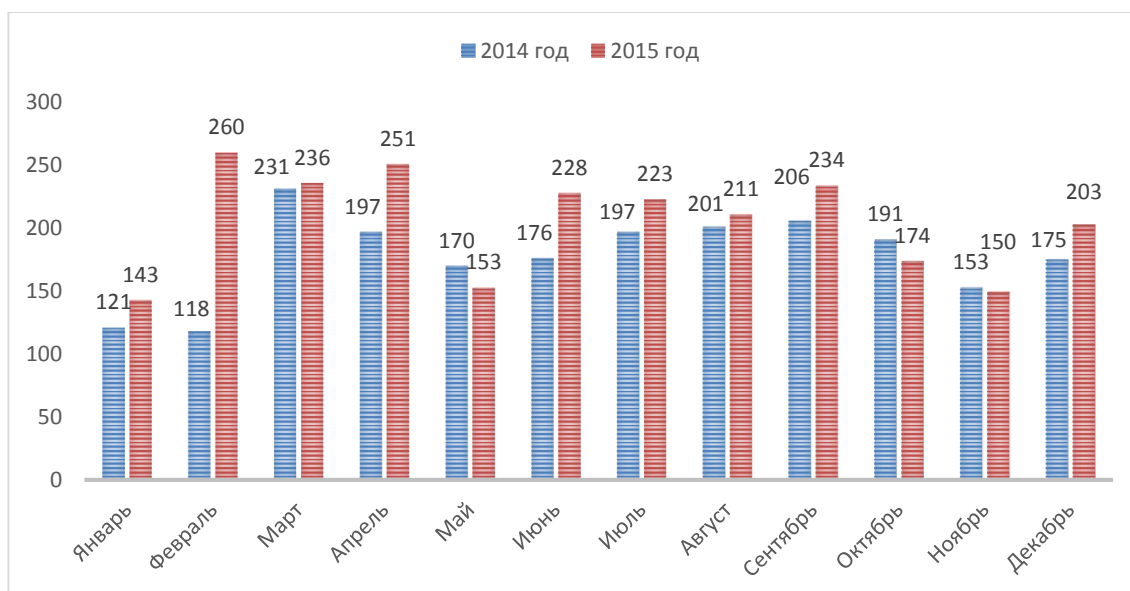
ул. Горького, д. 6, г. Магадан, 685000
Тел. (8 4132) 62-66-96, 62-33-73, 62-20-96, тел./факс 60-71-61
E-mail: KolesnikovaOA@49gov.ru

**Информационно-статистический обзор обращений граждан, поступивших в
Правительство Магаданской области в 2015 году**

В 2015 году в Правительство Магаданской области поступило 2466 обращений. Из них 1490 обращение в письменной форме (в том числе 367 обращений в форме электронного документа), 578 обращения в устной форме и 398 обращений по телефонной «прямой линии».



Количество обращений, поступивших в 2014 и 2015 годах

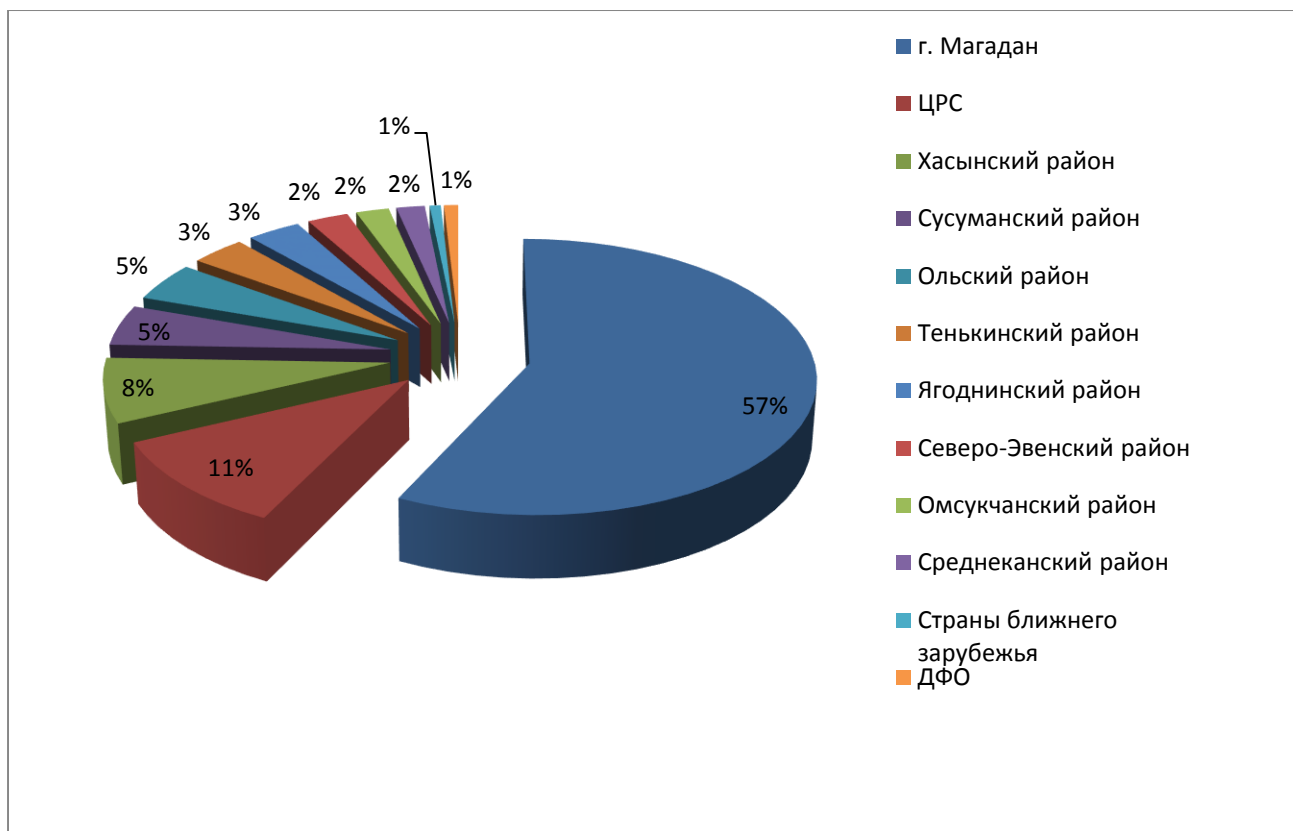


Из Администрации Президента Российской Федерации на рассмотрение в адрес Правительства области поступило – 463 обращение (в 2014 году - 300), из аппарата Правительства Российской Федерации - 23 обращений (в 2014 году - 11).

Наибольшее число обращений связано с вопросами жилищно-коммунальной сферы (предоставлении благоустроенного жилья в областном центре и районах области, о выделении жилищных субсидий для выезда в центральные районы страны, переселении из ветхого и непригодного для проживания жилья, коммунального хозяйства, ремонта многоквартирных домов, жалобы на работу управляющих компаний). Также граждане обращались с вопросами увеличения заработной платы, улучшения качества медицинского обслуживания.

В 2015 году наблюдается тенденция увеличения активности населения Магаданской области по общему количеству вопросов, поступивших из Администрации президента Российской Федерации (+54%).

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Магадана 1411 (57,2 %), из центральных районов России поступило 263 (10,7 %), Хасынского 187 (7,6 %), Сусуманского 119 (4,8 %), Ольского 113 (4,6 %), Тенькинского 87 (3,5 %), Ягоднинского 84 (3,4 %), Северо-Эвенского 64 (2,6 %), Омсукчанского 53 (2,1 %), Среднеканского 45 (1,8 %) районов Магаданской области, из стран ближнего зарубежья - 18 (0,7 %), из других Дальневосточных субъектов Российской Федерации 22 (0,9 %).



Количество обращений, поступивших в Правительство области в 2015 году, увеличилось на 330 обращений по сравнению с 2014 годом.

Одной из причин увеличения связано с поступлением обращений от граждан Магаданской области по вопросам оказания материальной помощи и мер социальной поддержки (499 обращений).

В отдел по работе с обращениями граждан за 2015 год обратилось - 474 человека, что на 142 человека меньше чем за 2014 год.

Анализ видов обращений, поступивших в Правительство области в 2015 году показывает, что доля количества заявлений составила 99% от общего числа обращений, доля предложений - 1 %, запрос информации – 1 %.

Особое внимание Правительством Магаданской области уделяется повышению качества рассмотрения обращений граждан. Так из 2466 – 1185 (48%) обращений были поставлены на контроль, по 358 принято положительное решение, 28 – удовлетворены частично, на 889 обращений даны разъяснения, по 3 обращениям отказано.

Анализ вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 2015 году, с распределением по тематическим разделам показывает, что авторы обращались чаще всего по вопросам тематического раздела «Социальная сфера». Поступило 884 вопроса, что соответствует 36% от общего числа поступивших вопросов. Это связано с обращениями граждан по вопросам социального обеспечения и оказания

материальной помощи пенсионерам, малообеспеченным гражданам, инвалидам, малоимущим семьям – 207. По вопросам здравоохранения обратилось - 80. Это вопросы работы медицинских учреждений (аптеки, служба скорой и неотложной медицинской помощи), оказания помощи в бесплатном лечении и обследовании, предоставления льготных лекарственных препаратов, направления в федеральные клиники на лечение. Данные обращения рассматривались с учетом возможности оказания бесплатной медицинской помощи обратившимся и направлении на лечение в федеральные клиники согласно выделенным квотам или оказания помощи в областных учреждениях здравоохранения. С вопросами о начислении, индексации, задержки заработной платы обратилось 45 человек, с просьбами о трудоустройстве обратилось 28 человек, 83 жителя обратились по вопросам образования. С вопросами о присвоении звания «Ветеран труда» обратилось – 4 человека. 14 человек обратилось по вопросам поддержки и развития спорта в Магаданской области, с предложениями по развитию туризма в Магаданской области – 7 человек.

772 вопроса поступило по тематическому разделу «ЖКХ». (31% от общего числа поступивших вопросов). Наиболее остро здесь стоят проблемы обеспечения жильем жителей области и решения различных жилищных вопросов. По данной тематике поступило 319 вопросов. 157 вопросов касались коммунально-бытового хозяйства, тарифов и оплаты за жилищно-коммунальные услуги, работы управляющих компаний, 121 – строительства, содержания и ремонта жилья, 29 – некачественного выполнения работ по капитальному ремонту.

Актуальными остаются вопросы получения жилищных субсидий для выезда в ЦРС по различным категориям очередности – 41, по вопросам закрывающихся населенных пунктов – 43 (это вопросы, связанные с расселением поселков: Большевик, Чайбуха, Широкий, Балагычан, Галимый, Стан-Утиный, Сенокосный, Радужный).

По тематическому разделу «Экономика» поступило 405 (16%) обращений. Это вопросы, связанные с хозяйственной деятельностью (в том числе по проблемам сельского хозяйства, транспорта, связи, строительства, торговли), вопросы охраны природной окружающей среды.

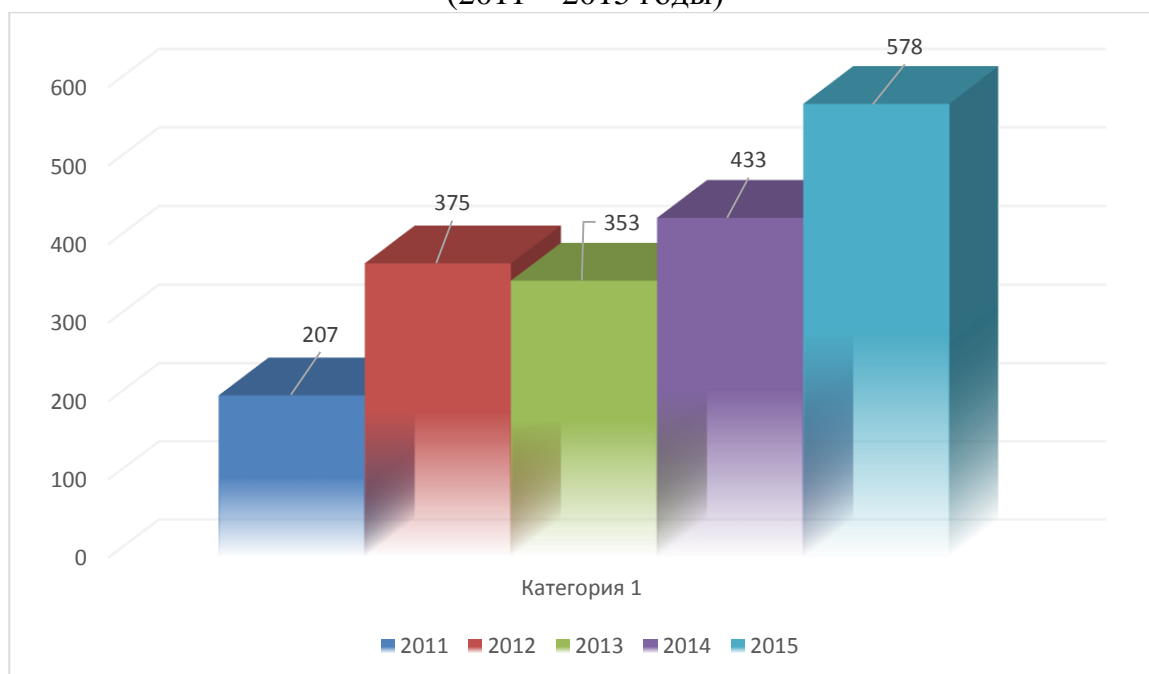
По тематическому разделу «Государство, общество, политика» поступило - 366 вопроса (15%). Это вопросы деятельности органов местного самоуправления, деятельности общественных и религиозных объединений.

По тематическому разделу «Оборона. Безопасность. Законность» поступило 74 вопроса (3%). Это вопросы безопасности и охраны правопорядка, просьбы в подготовке судебных исков, вопросы нарушения законности.



Организация личного приёма граждан ответственными должностными лицами в Правительстве Магаданской области осуществлялась согласно графику, утвержденному распоряжением губернатора области от 14 июля 2015 г. № 270-р, с соблюдением требований федерального законодательства. График был опубликован в средствах массовой информации, размещен на информационном стенде в отделе по работе с обращениями граждан управления протокола и организационной работы аппарата губернатора Магаданской области, на Портале Правительства Магаданской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Анализ активности населения Магаданской области по количеству обращений, поступивших в ходе личных приёмов в администрацию Магаданской области (2011 – 2015 годы)



В 2015 году губернатором Магаданской области, вице-губернатором, первым заместителем и заместителями председателя Правительства Магаданской области проведено 73 приёмов, в ходе которых было принято 578 человек.

Вопросы, поднимаемые на личных приемах, аналогичны письменным обращениям - это проблемы, касающиеся расселения закрывающихся поселков, выделения жилищных субсидий, предоставления мер социальной поддержки, тарифов и качества оказываемых услуг ЖКХ, медицинского обслуживания, трудоустройства, предоставления благоустроенного жилья.

Губернатором Магаданской области Печеным В.П., за отчётный период проведено 24 приёмов граждан по личным вопросам (в том числе были проведены выездные личные приёмы в районах Магаданской области - 17 (в Тенькинском (1), Омсукчанском (2), Сусуманском (2), Среднеканском (2), Ягоднинском (3), Хасынском (2), Ольском (2) Северо-Эвенском (3) районах области). Всего губернатором области было принято 306 человек.

Вице-губернатором области – первым заместителем председателя Правительства Магаданской области Журавлевым Б.Ю., за отчётный период проведено 4 приема граждан по личным вопросам, в ходе которых был принято 7 человек.

Первым заместителем председателя Правительства Магаданской области Исаевой Т.А. проведено 28 приемов, в том числе 3 выездных приема в в Ольском районе. Всего было принято 97 человек.

Заместителем председателя Правительства Магаданской области Белозерцевым А.Н. проведено 2 приёма, было принято 2 человека.

Заместителем председателя Правительства Магаданской области Атановой Т.Н. проведено 2 приема, было принято 3 человека.

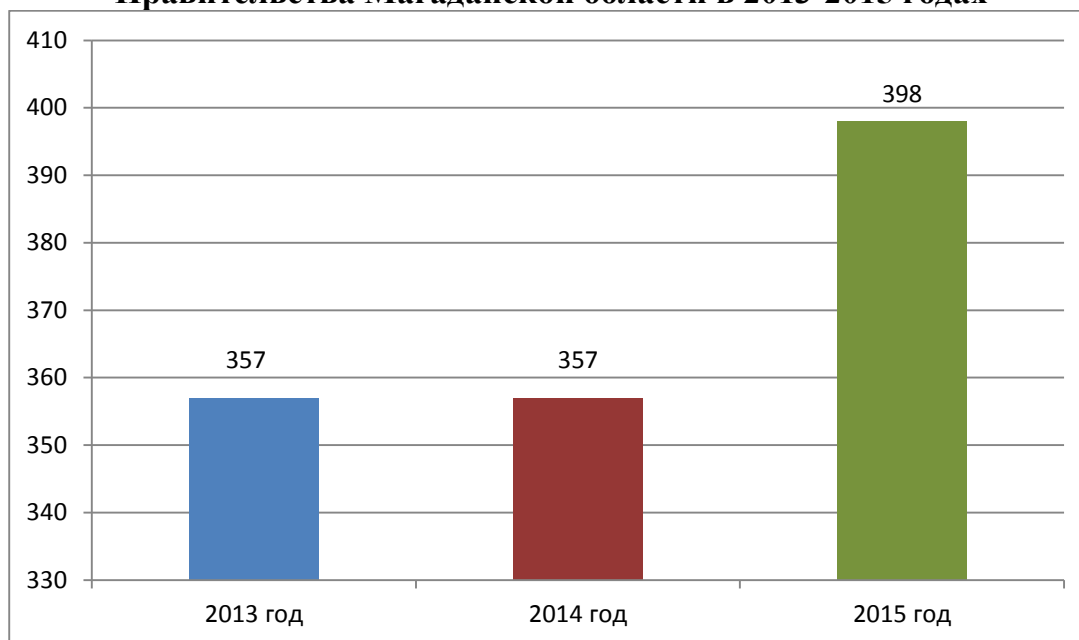
Заместителем председателя Правительства Магаданской области Озимком И.Д. проведено 2 приема, было принято 4 человека.

Заместителем председателя Правительства Магаданской области – министром государственно-правового развития Шуфер М.А. проведено 9 приемов, было принято 13 человек.

Заместителем губернатора – руководителем аппарата губернатора области Плютом А.А. проведен 1 прием, был принят 1 человек.

По поручению губернатора Магаданской области, с целью расширения возможностей граждан по реализации прав на обращения в государственные органы, оперативного решения волнующих их вопросов и укрепления обратной связи Правительства Магаданской области с населением с 01 июля 2013 года работает телефонная «прямая линия» Правительства Магаданской области.

**Количество зарегистрированных обращений,
поступивших на телефонную «прямую линию»
Правительства Магаданской области в 2013-2015 годах**



В 2015 году состоялось 110 дежурств, поступило 398 телефонных обращений, содержащих 406 вопросов, из которых на 77 обращений были даны разъяснения в ходе телефонного разговора.

	<i>I квартал</i>	<i>II квартал</i>	<i>III квартал</i>	<i>IV квартал</i>
Количество зарегистрированных обращений на «прямую линию»	101	102	110	85

В «прямой линии» участвовали граждане всех муниципальных образований Магаданской области.

Г. Магадан	324
Сусуманский район	30
Ольский район	12
Среднеканский район	9
Хасынский район	7
Ягоднинский район	7

Тенькинский район	5
Северо-Эвенский район	2
Омсукчанский район	2

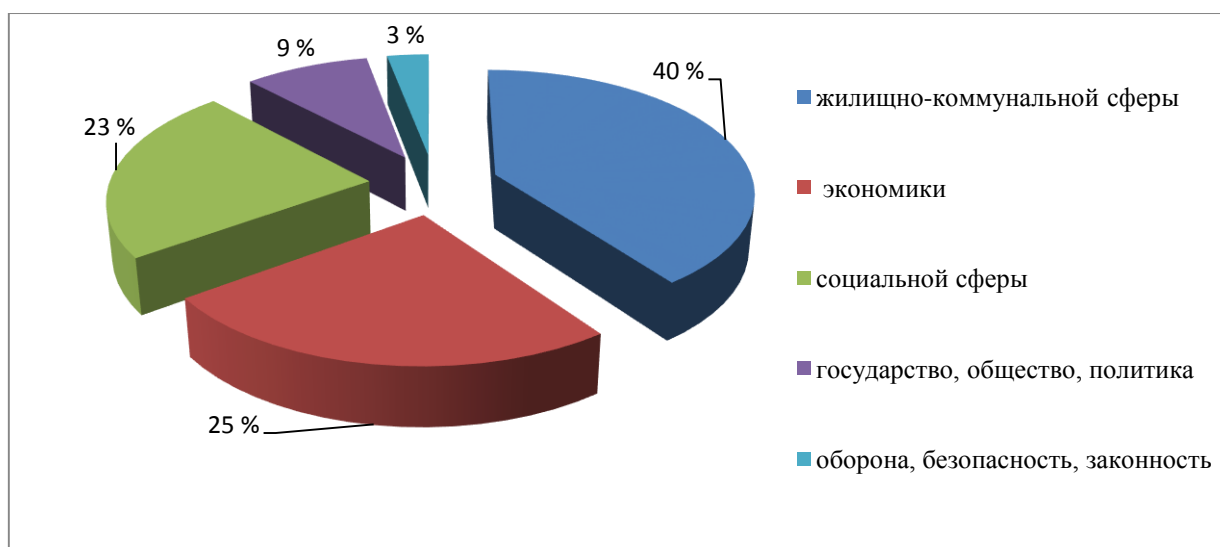
37 обращений, поступивших по «прямой линии», были оставлены на контроле в Правительстве Магаданской области. Остальные вопросы заявителей были направлены в органы исполнительной власти и местного самоуправления Магаданской области по принадлежности для принятия мер и ответа заявителям.

Поручения были распределены следующим образом:

Мэрия г. Магадана	142
Министерство труда и социальной политики	32
Министерство здравоохранения и демографической политики Магаданской области	29
Министерство строительства, ЖКХ и энергетики Магаданской области	23
Муниципальные образования (за исключением г. Магадана)	17
Федеральные территориальные органы власти	16
Государственная жилищная инспекция Магаданской области	13
Министерство экономического развития, инвестиционной политики и инноваций Магаданской области	10
Министерство дорожного хозяйства, транспорта и связи Магаданской области	8
Аппарат губернатора Магаданской области	8
Министерство образования и молодежной политики Магаданской области	7
Министерство сельского хозяйства, рыболовства и продовольствия Магаданской области	6
Департамент физической культуры и спорта Магаданской области	5
Департамент цен и тарифов Магаданской области	5
Министерство культуры и туризма Магаданской области	4
Министерство государственно-правового развития Магаданской области	2
Министерство финансов Магаданской области	2
Всего:	329

Анализ вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 2015 году, с распределением по тематическому классификатору показывает, что авторы обращались по вопросам:

- жилщно-коммунальной сферы 40%,
- экономики 25%,
- социальной сферы 23%
- государства, общества и политики 9%
- обороны, безопасности и законности 3%.



Наибольшее количество поступивших обращений направлены для рассмотрения и принятия мер:

в мэрию города Магадана:

- своевременная расчистка дорог;
- улучшение качества дорожного покрытия;
- благоустройство придомовых территорий;
- работа РЭУ, управляющих компаний;
- вывоз мусора;

в министерство труда и социальной поддержки Магаданской области:

- социальная поддержка различных слоёв населения;
- отправка контейнеров;
- работа социального такси;
- оплата проезда пенсионерам, выделение путевок;

в министерство здравоохранения и демографической политики Магаданской области:

- предоставление бесплатных медицинских препаратов;
- о предоставлении служебного жилья медицинским работникам;
- критика деятельности управления в сфере здравоохранения;

в министерство строительства, ЖКХ и энергетики Магаданской области:

- ремонт жилья, ремонт кровли, межпанельных швов;
- подключение индивидуальных приборов учёта горячей и холодной воды;
- переселение граждан из неперспективных поселков Магаданской области.