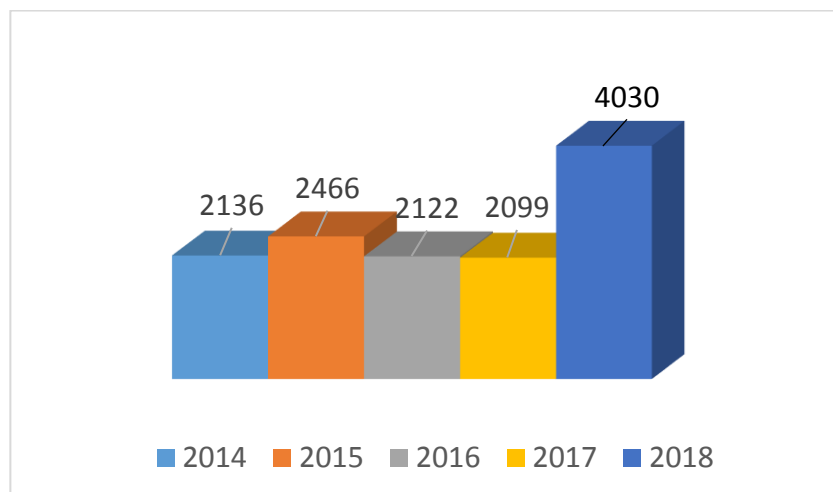
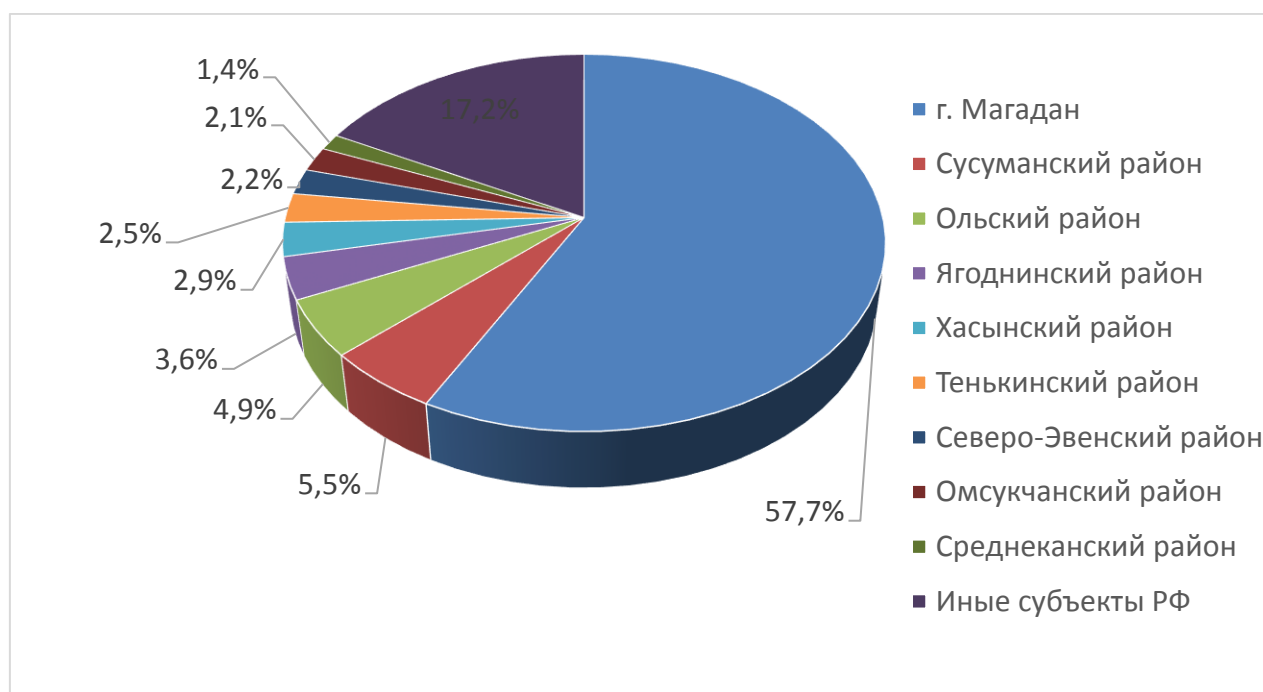


## Информация о работе по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Правительство Магаданской области в 2018 году

В 2018 году в Правительство Магаданской области поступило 4030 обращения. Из них 2479 обращение в письменной форме, 604 обращений в устной форме и 399 обращений по телефонной «прямой линии».



По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Магадана - 2325 (57,7 %), Сусуманского - 223 (5,5 %), Ольского - 196 (4,9 %), Ягоднинского - 144 (3,6 %), Хасынского - 117 (2,9 %), Тенькинского - 101 (2,5 %), Северо-Эвенского - 90 (2,2 %), Омсукчанского - 84 (2,1 %), Среднеканского - 55 (1,4 %) районов Магаданской области.



Из Администрации Президента Российской Федерации на рассмотрение в адрес Правительства области поступило – 460 обращений (в 2017 году – 429), из аппарата Правительства Российской Федерации – 16 обращений (в 2016 году – 14).

Наибольшее число обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации, связано с вопросами жилищно-коммунальной сферы – 169 вопроса (это – предоставление благоустроенного жилья в областном центре и районах области, выделение жилищных субсидий для выезда в центральные районы страны, переселение из ветхого и непригодного для проживания жилья, коммунального хозяйства, ремонта многоквартирных домов, жалобы на работу управляющих компаний). Также много вопросов (а именно, 132) социальной сферы: граждане обращались с вопросами увеличения заработной платы, улучшения качества медицинского обслуживания, предоставления мер государственной поддержки пенсионерам и малоимущим гражданам.

В целом в 2018 году наблюдается увеличение активности населения Магаданской области по общему количеству вопросов.

Особое внимание Правительством Магаданской области уделяется повышению качества рассмотрения обращений граждан. Так из 4030 – 2402 (60%) обращений были поставлены на контроль, по 455 принято положительное решение, на 1910 обращений даны разъяснения, по 37 обращениям отказано.

Анализ вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 2018 году, с распределением по тематическим разделам показывает, что авторы обращались чаще всего по вопросам по тематическому разделу «Социальная сфера» - 1485 вопросов (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 – 552. С вопросами о начислении, индексации, задержки заработной платы обратилось 134 человек, с просьбами о трудоустройстве обратилось 63 человека. По вопросам образования обратилось 125 заявителей. Затрагиваемые в обращениях проблемы в основном касались ремонта образовательных учреждений, предоставления мест в

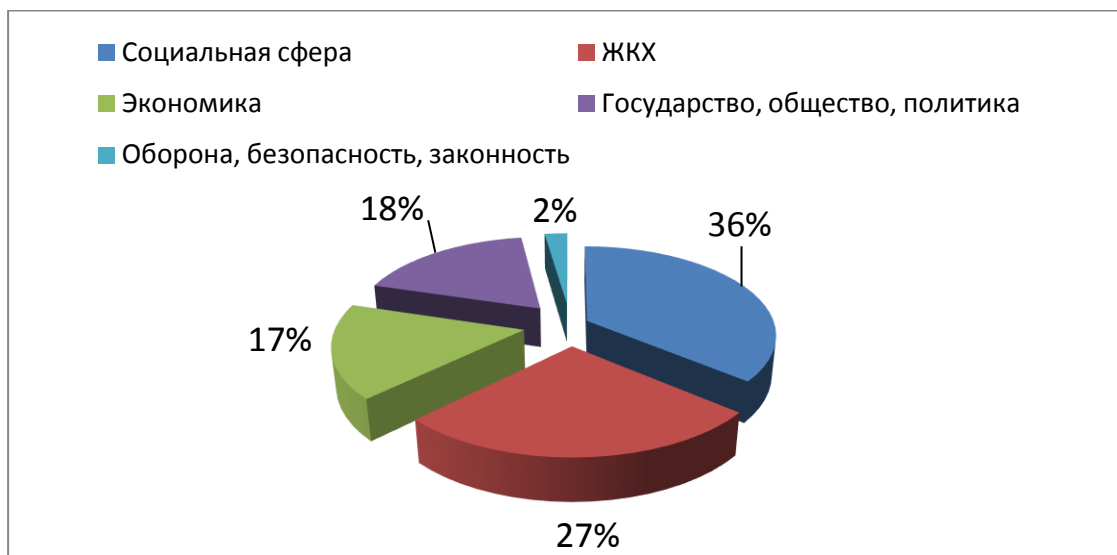
детских дошкольных учреждениях и конфликтных ситуаций в образовательных учреждениях. По вопросам здравоохранения обратилось – 297 жителей. Это вопросы работы медицинских учреждений (аптеки, служба скорой и неотложной медицинской помощи), оказания помощи в бесплатном лечении и обследовании, предоставления 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.

По тематическому разделу «Жилищно-коммунальная сфера» поступило 1101 вопросов (26,7% от общего числа поступивших вопросов). По-прежнему наиболее остро в этой категории стоят проблемы обеспечения жильем жителей Магаданской области, расселение в связи с закрытием неперспективных населенных пунктов Магаданской области (406 обращений) и вопросы работы управляющих компаний, ремонт и содержание общедомового имущества, капитального ремонта многоквартирных домов (223 вопроса). 175 вопросов касались коммунально-бытового хозяйства, тарифов и оплаты за жилищно-коммунальные услуги. Актуальными остаются вопросы получения жилищных субсидий для выезда в ЦРС по различным категориям очередности, таких вопрос поступило 82.

По тематическому разделу «Экономика» поступило 701 (17 %) обращений. Это вопросы, связанные с хозяйственной деятельностью (в том числе по проблемам сельского хозяйства, транспорта, связи, строительства, торговли, вопросы охраны природной окружающей среды). По вопросам благоустройства городов и поселков поступило 138 обращений.

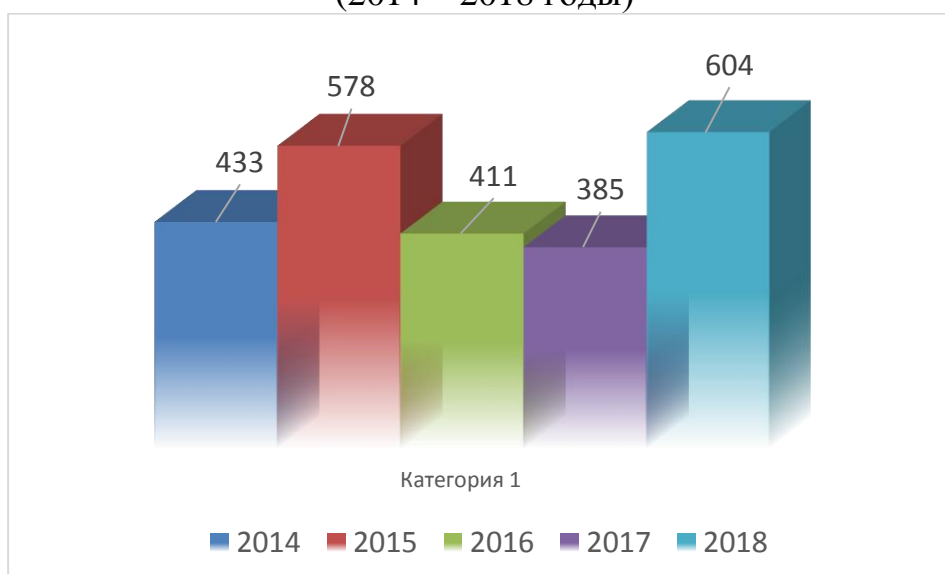
По тематическому разделу «Государство, общество, политика» поступило 739 вопроса (18%). Это вопросы деятельности органов местного самоуправления, деятельности общественных и религиозных объединений.

По тематическому разделу «Оборона. Безопасность. Законность» поступило 96 вопроса (2,3%). 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 31 января 2018 г. № 82-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 (2014 – 2018 годы)**



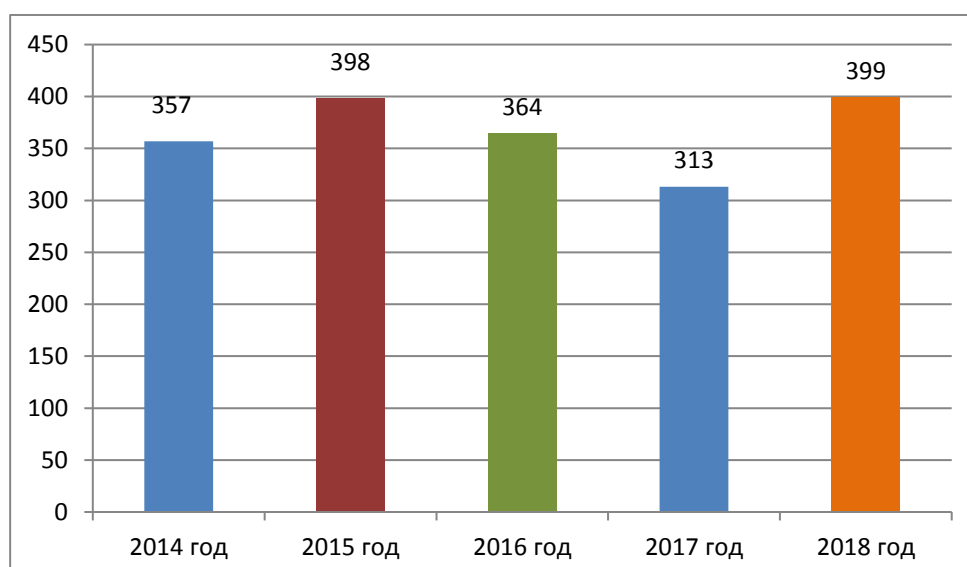
В 2018 году губернатором Магаданской области, вице-губернатором, первым заместителем и заместителями председателя Правительства Магаданской области проведено 60 приёмов (в 2017 году – 35), в ходе которых было принято 604 человека.

Системная работа в данном направлении позволила обеспечить возможность для жителей области обсудить свои проблемы непосредственно с руководством Правительства Магаданской области и добиться их положительного решения.

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.

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 2014-2018 годах**



В 2018 году состоялось 98 дежурств, поступило 399 телефонных обращения, содержащих 428 вопросов.

	<i>I квартал</i>	<i>II квартал</i>	<i>III квартал</i>	<i>IV квартал</i>
Количество зарегистрированных обращений на «прямую линию»	82	72	125	120

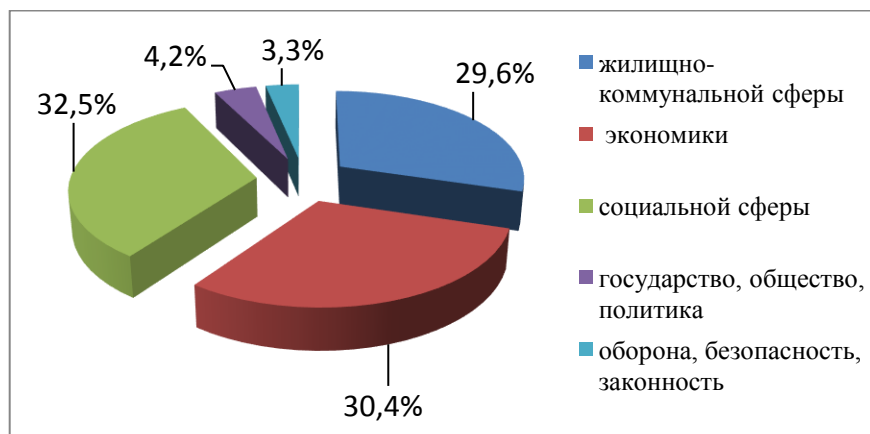
В «прямой линии» участвовали граждане всех муниципальных образований Магаданской области.

г. Магадан	250
Ольский район	25
Сусуманский район	17
Среднеканский район	12
Хасынский район	23
Ягоднинский район	12
Тенькинский район	12
Северо-Эвенский район	4
Омсукчанский район	3
ЦРС	41

28 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.

Анализ вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 2018 году, с распределением по тематическому классификатору показывает, что авторы обращались по вопросам:

- жилщно-коммунальной сферы 127 вопросов,
- экономики 130 вопросов,
- социальной сферы 139 вопроса
- государства, общества и политики 18 вопроса
- обороны, безопасности и законности 14 вопрос.



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 управляющих компаний;
- вывоз мусора;

*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.

*в министерство здравоохранения и демографической политики Магаданской области:*

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

*в министерство труда и социальной поддержки Магаданской области:*

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