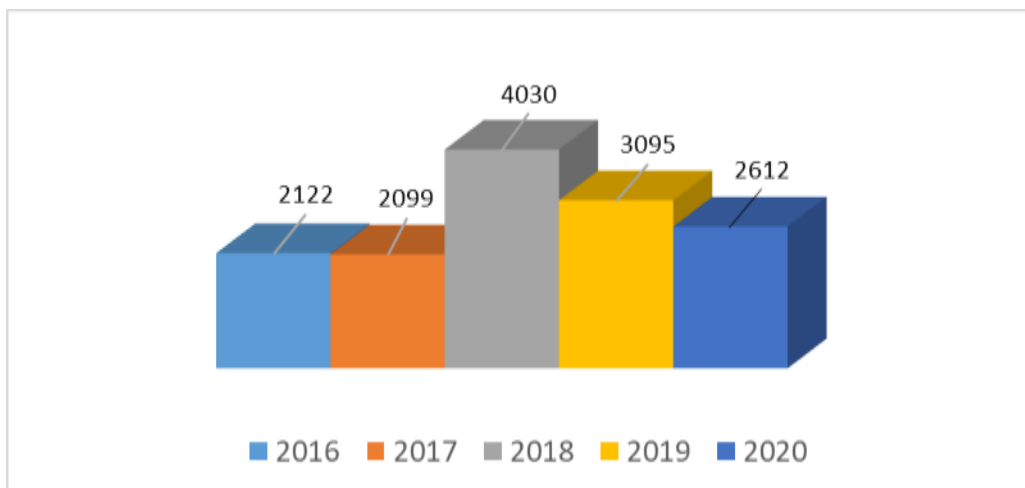


## Информация о работе по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Правительство Магаданской области в 2020 году

В 2020 году в Правительство Магаданской области поступило 2612 обращений, содержащие 2690 вопросов. Из них 2204 обращения в письменной форме, 121 обращение в устной форме и 287 обращений по телефонной «прямой линии».



84 % от общего количества обращений имеют простую письменную форму и поступили по почте либо переданы заявителями лично в Приемную граждан.

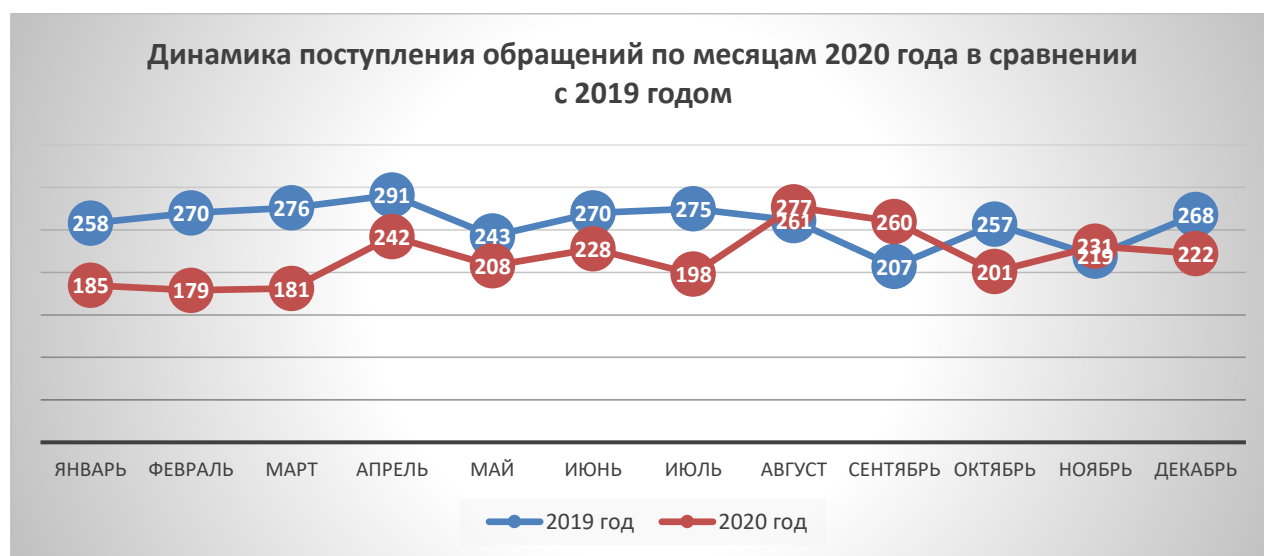
Кроме того, поступление обращений граждан осуществляется через электронные сервисы Президента Российской Федерации и Правительства Магаданской области, сопроводительными письмами перенаправляются из иных государственных органов.

Неуклонно растет количество обращений, полученных через Интернет-приемную Правительства Магаданской области, размещенную по адресу [www.49gov.ru](http://www.49gov.ru), и на электронный адрес Правительства Магаданской области. Все большее количество граждан, реализуя свое право на обращение в государственные органы, выбирают электронную форму направления обращения. В 2020 году 43% обращений поступили в Правительство области в форме электронного документа. Это говорит и о большей доступности информационных технологий для населения. Данные приведены в таблице ниже.

2017 год	2018 год	2019 год	2020 год
411	910	929	1122

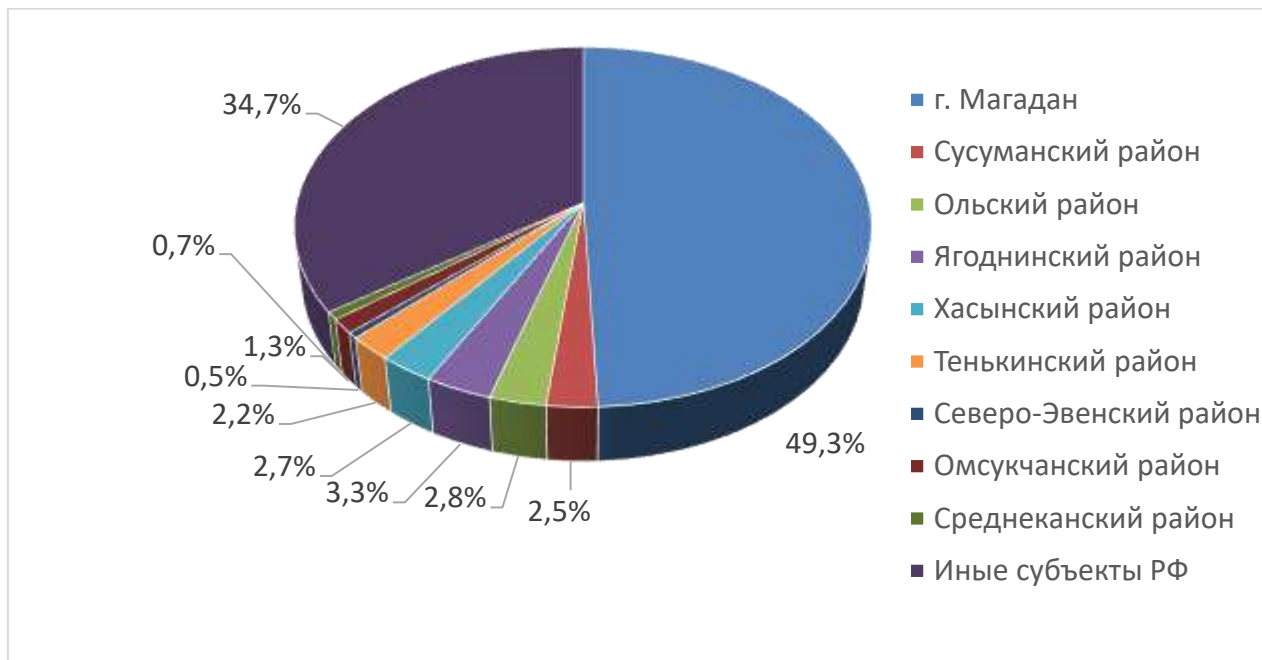
Из общего количества обращений, направленных в Правительство Магаданской области, **коллективных** обращений – 100 (35 обращений были оставлены на контроле в Правительстве области), **анонимных** – 258, при этом 77 обращений были оставлены на контроле, по ним были проведены контрольные мероприятия.

Наибольшую активность население Магаданской области и иногородние граждане проявили в апреле, августе и сентябре 2020 года.



В целом в 2020 году наблюдается уменьшение активности населения Магаданской области по общему количеству вопросов в сравнении с 2019 годом (в 2019 году в Правительство области поступило 3095 обращений граждан). Уменьшение количества обращений в 2020 году связано с санитарно-эпидемиологической обстановкой на территории региона и реализацией мер, направленных на недопущение распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) (отсутствие личных приемов граждан у должностных лиц Правительства, нахождение лиц старше 65-ти лет на самоизоляции).

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило от жителей г. Магадана - 1288 (49,3 %), Ягоднинского - 86 (3,3 %), Ольского - 72 (2,8 %), Хасынского - 70 (2,7 %), Сусуманского - 65 (2,5 %), Тенькинского - 58 (2,2 %), Омсукчанского - 35 (1,3 %), Среднеканского - 18 (0,7 %), Северо-Эвенского - 14 (0,5 %) районов Магаданской области.



На контроле в Правительстве Магаданской области было поставлено 629 обращений (24,1 %), по 182 принято положительное решение, на 435 обращений даны разъяснения, по 12 обращениям отказано.

Из Администрации Президента Российской Федерации на рассмотрение в адрес Правительства области поступило – 387 обращений (в 2019 году – 311), из аппарата Правительства Российской Федерации – 29 обращений (в 2019 году – 20).

Наибольшее число обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации, связано с вопросами социальной сферы – 177 вопросов (выплата пособий на детей, увеличение заработной платы, в том числе дополнительные выплаты за работу с больными COVID-19, улучшение качества медицинского обслуживания, предоставление мер государственной поддержки пенсионерам и малоимущим гражданам). Также много вопросов жилищно-коммунальной сферы – 96 вопросов (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, ремонта многоквартирных домов, жалобы на работу управляющих компаний).

Анализ вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 2020 году, с распределением по тематическим разделам показывает, что авторы обращались чаще всего по тематическому разделу «Социальная сфера» - 1043 вопросов (38,8% от общего числа поступивших вопросов). Это вопросы труда и социальной политики – 541 вопрос (с вопросами оказания

материальной помощи пенсионерам и малоимущим слоям населения обратилось 292 гражданина, из них 94 обращения решены положительно; по вопросам трудоустройства и занятости обратилось 121 гражданин; по вопросам выплаты заработной платы поступило 25 обращений).

По вопросам здравоохранения обратились 351 житель. Это вопросы лечения и оказания медицинской помощи (отказ в проведении плановых операций, большие очереди в поликлиниках, сложность с вызовом скорой медицинской помощи, работа медицинских учреждений и их сотрудников, неудовлетворительное оказание медицинской помощи) – 150; вопросы санитарно-эпидемиологического благополучия населения (несоблюдение масочного режима, сдача тестов на COVID, вакцинация от COVID, работа предприятий и учреждений в условиях пандемии) - 119; вопросы выплаты заработной платы и меры социальной поддержки медицинским работникам (том числе работникам с больными COVID) – 42.

По вопросам образования обратилось 79 заявителей. Затрагиваемые в обращения проблемы в основном касались условий проведения образовательного процесса (дистанционное обучение, материально-техническое обеспечение образовательного процесса) – 18; поступления в образовательные организации (в том числе проблемы с устройством детей в детские сады) – 16; конфликтных ситуаций в образовательных учреждениях – 13; заработной платы педагогических работников – 9.

По вопросам культуры и туризма в Правительство области поступило 26 обращений, из них по вопросам сохранения объектов культурного наследия – 11; по вопросам туризма в условиях пандемии - 5.

18 вопросов поступило в сфере физической культуры и спорта (материально-техническое и финансовое обеспечение в сфере физической культуры и спорта (содействие в реконструкции лыжной базы «Русская горнолыжная школа – Магадан», ремонт спорткомплекса в п. Синегорье, оснащение территорий школ спортивными сооружениями); разрешение конфликтных ситуаций в учреждениях спорта).

По тематическому разделу «Жилищно-коммунальная сфера» поступило 646 вопросов (24% от общего числа поступивших вопросов). Остро в этой категории стоят вопросы работы управляющих компаний, ремонт и содержание общедомового имущества, капитального ремонта

многоквартирных домов (185 вопросов) и проблемы обеспечения жильем жителей Магаданской области, расселение в связи с закрытием неперспективных населенных пунктов Магаданской области (120 обращений). 62 вопроса 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 46.

По тематическому разделу «Экономика» поступило 439 (16,3%) обращений. Это вопросы, связанные с хозяйственной деятельностью (в том числе по проблемам сельского хозяйства, эксплуатации и сохранности автомобильных дорог, транспортного обслуживания населения, связи, вопросы доступа к сети «Интернет» жителей отдаленных поселков, вопросы охраны природной окружающей среды). По вопросам комплексного благоустройства городов и поселков поступило 89 обращений.

По тематическому разделу «Государство, общество, политика» поступило 418 вопроса (15,5%). Это вопросы деятельности органов местного самоуправления, деятельности общественных и религиозных объединений.

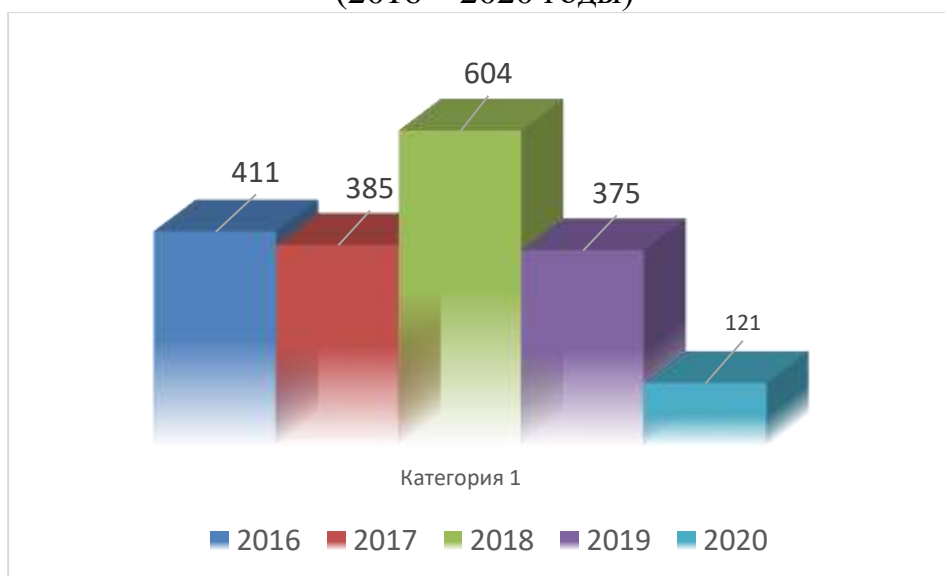
По тематическому разделу «Оборона. Безопасность. Законность» поступило 144 вопроса (5,4%). Это вопросы безопасности и охраны правопорядка, вопросы нарушения законности.



Организация личного приёма граждан ответственными должностными лицами в Правительстве Магаданской области осуществлялась согласно графику, утвержденному распоряжением губернатора Магаданской области от

07 февраля 2020 года № 24-р, с соблюдением требований федерального законодательства. График был опубликован в средствах массовой информации, размещен на информационном стенде в управлении по работе с обращениями граждан аппарата губернатора Магаданской области и Правительства 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 Правительство Магаданской области (2016 – 2020 годы)**



В 2020 году губернатором Магаданской области, первым заместителем и заместителями председателя Правительства Магаданской области проведено 12 приёмов (в 2019 году – 63), в ходе которых было принято 24 человека. Губернатором Магаданской области проведено 4 приема, принято 16 человек.

Уменьшение количества проведенных личных приемов граждан в отчетном периоде связано с введением ограничительных мер по недопущению распространения на территории Магаданской области коронавирусной инфекции.

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, предоставления благоустроенного жилья.

Кроме того, пять жителей Магаданской области принято должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации в режиме видеоконференц-связи. По поручению Губернатора Магаданской области в указанных приемах принимали участие заместители председателя Правительства Магаданской области Савченко Т.А., Агеев Д.А. и первый заместитель председателя Правительства Магаданской области Бодяев Ю.А.

Вопросы, рассмотренные на приемах:

- содействие в реконструкции лыжной базы муниципального автономного учреждения «Спортивная школа олимпийского резерва «Русская горнолыжная школа – Магадан» в городе Магадане;

- содействие в переселении граждан из аварийного многоквартирного жилого дома 17 по улице Клубной в поселке Омчак Тенькинского района;

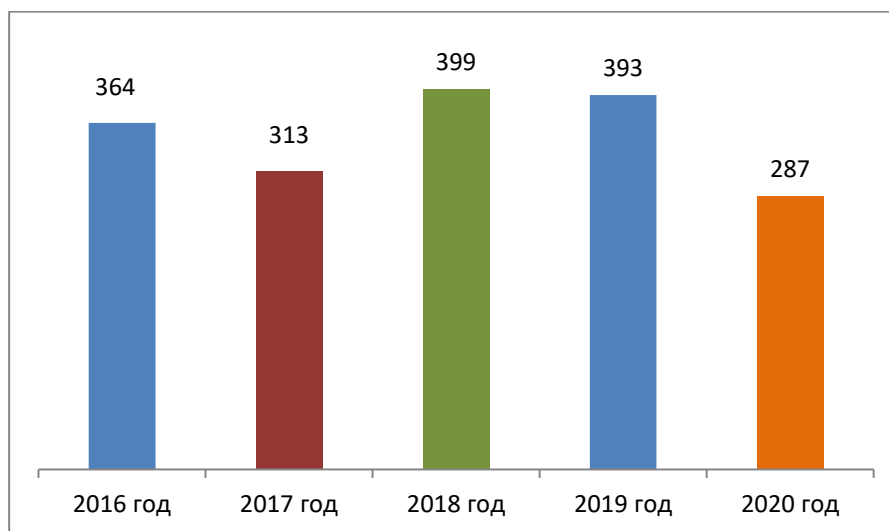
- содействие в капитальном ремонте многоквартирного жилого дома 3, корпус 2 по улице Попова в городе Магадане;

- содействие в обеспечении жилым помещением в соответствии с требованиями Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- содействие в обеспечении доступа к сети «Интернет» жителей поселка Сеймчан Среднеканского района.

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 2016-2020 годах**



В 2020 году состоялось 101 дежурство, поступило 287 телефонных обращений, содержащих 299 вопросов.

	<i>I квартал</i>	<i>II квартал</i>	<i>III квартал</i>	<i>IV квартал</i>
Количество зарегистрированных обращений на «прямую линию»	45	67	98	77

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

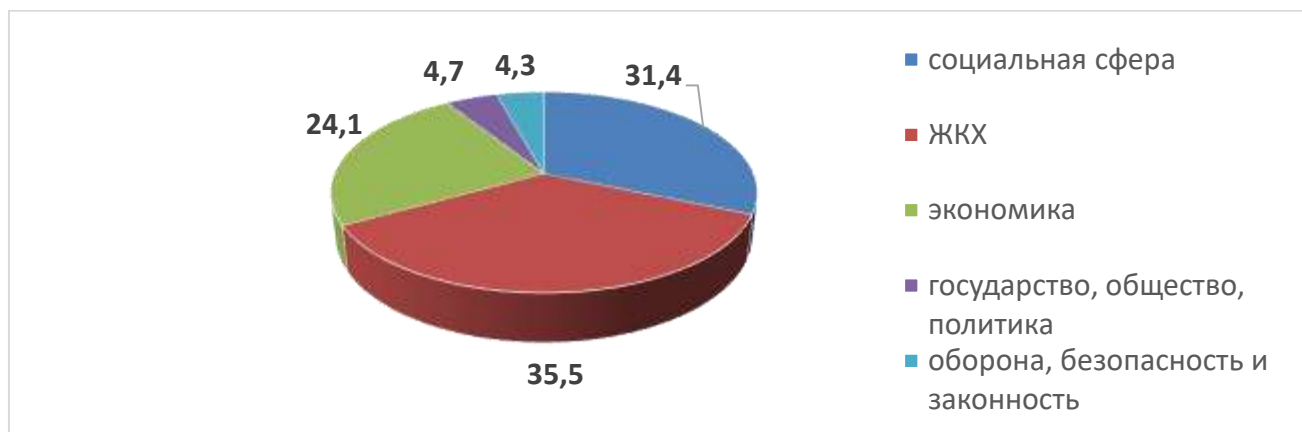
г. Магадан	217
Хасынский район	23
Сусуманский район	13
Тенькинский район	9
Ольский район	8
Ягоднинский район	8
Омсукчанский район	5
ЦРС	3
Среднеканский район	1
Северо-Эвенский район	0

13 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 2020 году, с распределением по тематическому классификатору показывает, что авторы обращались по вопросам:



жилищно-коммунальной сферы - 106 вопросов,  
социальной сферы - 94 вопроса,  
экономики - 72 вопроса,  
государства, общества и политики - 14 вопросов,  
обороны, безопасности и законности - 13 вопросов.



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;
- график и качество работы общественного транспорта;

*в государственную жилищную инспекцию Магаданской области:*

- работа управляющих компаний;
- ремонт жилья, ремонт кровли, межпанельных швов;
- тарифы на ОДН;

*в министерство строительства, ЖКХ и энергетики Магаданской области:*

- ремонт жилья, ремонт кровли, межпанельных швов;
- переселение граждан из неперспективных поселков Магаданской области.

*в министерство здравоохранения и демографической политики Магаданской области:*

- предоставление бесплатных медицинских препаратов;
- отсутствие масок в аптеках;
- критика деятельности управления в сфере здравоохранения;

*в министерство труда и социальной поддержки Магаданской области:*

- социальная поддержка различных слоёв населения;
  - работа социального такси.
-