

Информация об обращениях граждан, поступивших в Думу города Владивостока в 2019 году

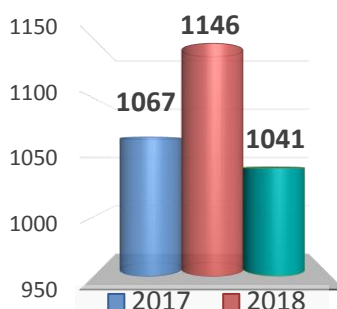
Для повышения эффективности работы органов местного самоуправления необходима обратная связь с населением, важной частью которой является обращения граждан. Работа с обращениями граждан в Думе города Владивостока ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Работа с обращениями граждан включает в себя:

- 1) прием, регистрация, учет поступивших обращений;
- 2) рассмотрение и исполнение обращений;
- 3) организация личного приема граждан;
- 4) контроль за исполнением обращений;
- 5) формирование и хранение дел, организация оперативного хранения документов;
- 6) подготовка отчета и аналитическая работа с обращениями.

За прошедший период 2019 года в Думу города Владивостока поступило **1041** обращений граждан.

Диаграмма 1. Количество обращений граждан, поступивших в 2016-2018 годах



	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Количество обращений	1067	1146	1041

По способу доставки:

	2017 г.	2018 г.	2019 г.
через Интернет-приемную	518	776	618
средствами почтовой связи	132	79	92
лично от граждан	417	291	331
ИТОГО:	1067	1146	1041

За отчетный период поступили **140** коллективных, **1105** индивидуальных обращений.

Таблица 1. Количество коллективных, повторных обращений, поступивших в 2017-2019 годах

	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Персональных	905	1005	898
Коллективных	154	141	140
Анонимных	8	-	-
Первичных	1002	1073	984
Повторных	65	73	54
ИТОГО:	1067	1146	1041

По характеру обращения, поступившие в Думу города Владивостока в 2019 году распределились следующим образом:

заявления (просьбы гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления, либо критика деятельности указанных органов) – **945 (90,8%)**;

жалобы (просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц) – **11 (1,0%)**;

предложения (рекомендации гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, улучшению социально-экономических и иных сфер деятельности) – **9 (0,9%)**;

запрос информации – **20 (1,9%)**;

не обращение (благодарности, для ознакомления, не имеющие смысла) – **56 (5,4%)**;

Тематика вопросов, поднятых в обращениях граждан в 2019 году

«Благоустройство и дорожная деятельность» – 326 (31%):

комплексное благоустройство территорий, ремонт автомобильных дорог и внутриквартальных проездов, ремонт лестничных маршей, пешеходных дорожек и тротуаров, строительство детских и спортивных площадок.

«Жилищно-коммунальная сфера» - 193 (19%):

предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (в том числе электро-, водо-, теплоснабжение), уборка мусора, снега, капитальный ремонт жилищного фонда, содержание общедомового имущества, вопросы территориально общественного самоуправления.

«Социальная сфера» - 105 (10%):

вопросы образования, ремонт образовательных учреждений, получение места в детских дошкольных учреждениях, физическая культура и спорт, социальное обеспечение и предоставление льгот, оказание материальной и финансовой помощи, создание условий для обеспечения активной жизни людей с ограниченными физическими возможностями.

«Градостроительство, землепользование» - 110 (11%):

возражения граждан против строительства, ухудшение условий проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания, внесение изменений в правила землепользования и застройки ВГО, архитектура и проектирование.

«Обеспечение граждан жильем» - 28 (3%):

обеспечение жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье).

«Транспорт» - 59 (6%):

транспортное обслуживание населения (вопросы совершенствования сервиса, повышения удобства и безопасности пассажирских перевозок, борьба с аварийностью, установка и содержание остановок общественного транспорта).

«Приватизация, арендные отношения» - 18 (2%):

вопросы аренды, передачи имущества, предоставление помещений.

«Деятельность Думы» 61 (6%):

работа депутатов, благодарности и оценка деятельности, предложения по совершенствованию правовых актов.

«Природные ресурсы, охрана окружающей среды» - 34 (3%):

незаконная рубка леса, санитарная обрезка деревьев, загрязнение окружающей среды, создание приютов для безнадзорных животных.

«Безопасность и охрана общественного порядка» - 22 (2%):

нарушение тишины и покоя, обеспечение безопасности, нарушение и охрана общественного порядка.

Распределение наиболее часто встречающихся тем в обращениях граждан представлено на следующей диаграмме:

Диаграмма 2. Тематика вопросов, поднятых в обращениях граждан в 2019 году

- Благоустройство и дорожная деятельность
- Жилищно-коммунальное хозяйство
- Социальная сфера
- Градостроительство, землепользование
- Деятельность Думы города Владивостока
- Обеспечение граждан жильем
- Транспорт
- Приватизация, арендные отношения
- Природные ресурсы, охрана окружающей среды
- Безопасность охрана, общественного порядка
- Прочие вопросы

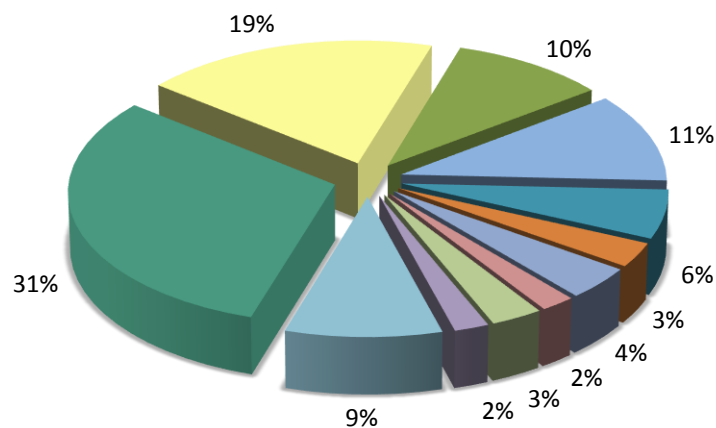


Таблица 2. Тематика вопросов, поднятых в обращениях граждан в 2017-2019 годах

Темы обращений	2017 г.		2018 г.		2019 г.	
	Кол-во	Доля в %	Кол-во	Доля в %	Кол-во	Доля в %
Благоустройство и дорожная деятельность	363	34	384	34	326	31
Жилищно-коммунальная сфера	242	23	232	20	193	19
Градостроительство, землепользование	84	8	99	9	110	11
Социальная сфера	108	10	146	13	105	10

Транспорт	63	6	50	4	59	6
Деятельность Думы	40	4	68	6	61	6
Обеспечение граждан жильем	51	5	60	5	28	3
Природные ресурсы, охрана окружающей среды	22	2	23	2	34	3
Приватизация, арендные отношения	15	1	24	2	18	2
Безопасность и охрана общественного порядка	34	3	15	1	22	2

Общее состояние исполнения обращений граждан

Таблица 3. Сведения об исполнении обращений граждан, поступивших на рассмотрение в комитеты и депутатам Думы города Владивостока в 2019 году

Исполнитель	Всего обращений	Исполнено	В работе
Комитеты Думы	79	79	0
Депутаты Думы	962	962	0
Итого	1041	1041	0

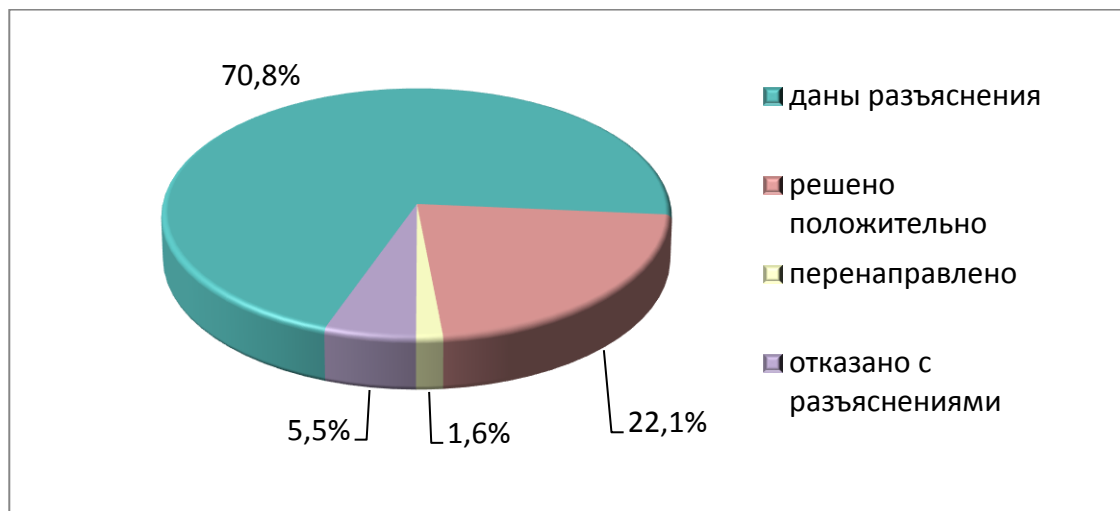
Комитеты	Всего обращений	Исполнено	Находятся в работе
Комитет по местному самоуправлению, правопорядку и законности	17	17	0
Комитет по городскому хозяйству	26	26	0
Комитет по социальной политике и делам ветеранов	32	32	0
Комитет по экономической политике и муниципальной собственности	1	1	0
Комитет по бюджету, налогам и финансам	3	3	0

По результатам рассмотрения обращений гражданам даны ответы следующего характера:

разъяснительного характера 737 (70,8%),
решено положительно 230 (22,1%),
перенаправлено по компетенции 17 (1,6%);
отказано с разъяснениями 57 (5,5%).

В 2019 году в адрес депутатов поступило **37** благодарности от жителей города за положительное решение их вопросов.

Диаграмма: 3. Сведения о результатах исполнения обращений граждан, поступивших в Думу города Владивостока в 2019 году.



По всем обращениям заявителям направлены ответы. 437 обращений рассмотрены в срок менее 1 месяца, 492 обращения в срок менее двух месяцев, 112 обращений – свыше двух месяцев.

Диаграмма: 4. Сведения о сроках рассмотрения обращений граждан, поступивших в Думу города Владивостока в 2019 году.

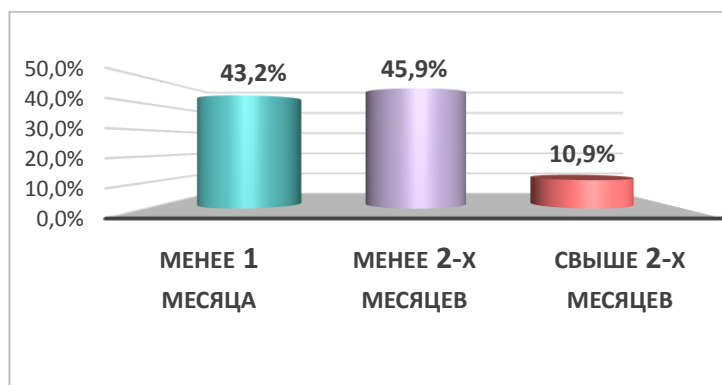


Таблица 4. Документооборот по работе с обращениями граждан

Наименование группы документов	Количество документов
Поступило: обращений граждан	1041
входящей корреспонденции по обращениям граждан	1026
Направлено: запросов в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам	972
ответов гражданам	1839

Переписка депутатов по работе на округе	1426
ИТОГО:	6304