

Информация об обращениях граждан, поступивших в Думу города Владивостока в 2020 году

Работа с обращениями граждан в Думе города Владивостока осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В Думе города Владивостока, деятельность, связанная с обращениями граждан, ведется отдельно от других направлений документационного обеспечения.

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.

В отчетном периоде в Думу города Владивостока -

поступило:

отчетный период	количество обращений
2020 г.	1224

по способу доставки:

через Интернет-приемную	средствами почтовой связи	лично от граждан
1039	78	107

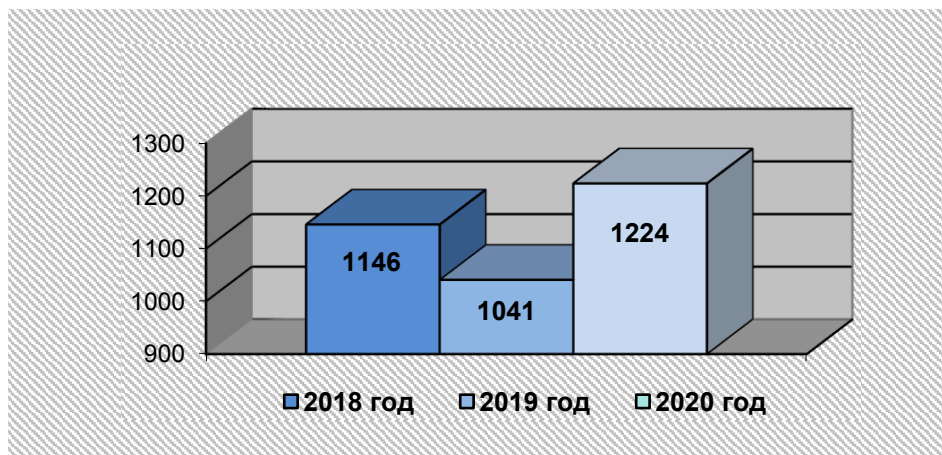
по количественному составу заявителей и повторности обращений:

персональные	коллективные	анонимные	первичные	повторные
1133	90	1	1118	105

по характеру обращений:

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)	1159
жалобы (просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц)	43
предложения (рекомендации гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, улучшению социально-экономических и иных сфер деятельности)	–
не обращения (благодарности, для ознакомления, не имеющие смысла)	22

Диаграмма 1. Количество обращений граждан, поступивших в 2018-2020 годах



Количество обращений, поступивших в 2020 году, по отношению к 2018 году увеличилось на 7% (78 обращений), по отношению к 2019 году увеличилось на 18% (183 обращения).

Таблица 1. Процент увеличения обращений граждан, поступивших в 2020 году по сравнению с 2018, 2019 годами

	2020	% увеличения (уменьшения) с предыдущими годами	
		2018	2019
Количество обращений	1224	+7%	+18%

По сравнению с предыдущими периодами значительно возросло количество обращений, поступающих на официальный адрес электронной почты Думы и через Интернет-приемную Думы. Данный показатель вырос на 34% по сравнению с 2018 годом и на 68% по сравнению с 2019 годом.

Сравнение по способу доставки:

	2018 г.	2019 г.	2020 г.	Отношение показателей 2020 г. к 2018 г., в %	Отношение показателей 2020 г. к 2019 г., в %
Интернет-приемная	776	618	1039	+34%	+68%
средствами почтовой связи	79	92	78	-1%	-15%
лично от граждан	291	331	107	-63%	-68%

В отчетном периоде существенно возросло количество повторных обращений, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года показатель увеличился почти в 2 раза. Наибольшее количество повторных обращений было по темам благоустройство и дорожная деятельность, транспортное обслуживание населения, уборка снега, перебои в электро-, водо-, теплоснабжения. Количество коллективных обращений уменьшилось на 26%.

Сравнение по количеству коллективных, повторных обращений

	2018 г.	2019 г.	2020 г.	Отношение показателей 2020 г. к 2018 г., в %	Отношение показателей 2020 г. к 2019 г., в %
Персональных	1005	898	1133	+13%	+26%
Коллективных	141	140	90	-36%	-36%
Анонимных	-	-	1	-	-
Первичных	1073	984	1118	+4%	+14%
Повторных	73	54	105	+44%	+94%

Тематика вопросов, поднятых в обращениях граждан в 2020 году

Вопросы, с которыми обращаются граждане в Думу города Владивостока разнообразны, их тематика касается практически всех сфер жизнедеятельности.

«Благоустройство и дорожная деятельность» – 438 (36%):

комплексное благоустройство территорий, ремонт автомобильных дорог и внутриквартальных проездов, ремонт лестничных маршей, пешеходных дорожек и тротуаров, строительство детских и спортивных площадок, уличное освещение, обустройство придомовых территорий, создание и благоустройство скверов и парков.

«Жилищно-коммунальная сфера» - 285 (23%):

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

«Социальная сфера» - 95 (8%):

вопросы образования, ремонт образовательных учреждений, социальное обеспечение и предоставление льгот, оказание материальной и финансовой помощи, создание условий для обеспечения активной жизни людей с ограниченными физическими возможностями, физическая культура и спорт, вопросы здравоохранения, культуры..

«Градостроительство и архитектура, вопросы, землепользования» - 95 (8%):

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

«Транспорт» - 79 (7%):

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

«Деятельность Думы» 54 (4%):

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

«Безопасность и охрана общественного порядка» - 39 (3%):

нарушение тишины и покоя, нарушение и охрана общественного порядка, обеспечение безопасности (работа органов внутренних дел).

«Экономика» - 36 (3%):

вопросы исполнения городского бюджета, налогообложения, земельный налог.

«Природные ресурсы, охрана окружающей среды» - 33 (3%):

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

«Обеспечение граждан жильем» - 17 (1%):

улучшение жилищных условий, обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье).

«Приватизация, арендные отношения» - 12 (1%):

вопросы аренды, передачи имущества, предоставление помещений.

«Иные вопросы» - 40 (3%).

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

Диаграмма 2. Тематика вопросов, поднятых в обращениях граждан в 2020 году



Таблица 2. Процент увеличения (уменьшения) обращений граждан по тематическим разделам, поступивших в 2020 году по сравнению с 2018, 2019 годами

Темы обращений	2018 г.	2019 г.	2020 г.	Отношение показателей 2020 г. к 2018 г., в %	Отношение показателей 2020 г. к 2019 г., в %
Благоустройство и дорожная деятельность	384	326	438	+14%	+34%
Жилищно-коммунальная сфера	232	193	285	+23%	+48%
Градостроительство, землепользование	99	110	95	-4%	-14%
Социальная сфера	146	105	95	-35%	-10%
Транспорт	50	59	79	+58%	+34%
Деятельность Думы	68	61	51	-25%	-16%
Безопасность и охрана общественного порядка	15	22	39	+160%	+77%
Экономика	-	-	36	-	-
Природные ресурсы, охрана окружающей среды	23	34	33	+43%	-3%
Обеспечение граждан жильем	60	28	17	-72%	-39%
Приватизация, арендные отношения	24	18	12	-50%	-33%

В 2020 году остается стабильно высоким количество обращений граждан по вопросам раздела «Благоустройство городских территорий и дорожного строительства». Их количество по сравнению с прошлым годом увеличилось на 34%. В этой группе многочисленными были вопросы по благоустройству городских территорий, ремонту автомобильных и внутриквартальных дорог, ремонта лестничных маршей, уличного освещения.

По-прежнему острыми остаются вопросы раздела «Жилищно-коммунальной сферы» (285 или 23 % от общего числа обращений), в которую вошли вопросы, касающиеся предоставления коммунальных услуг (перебой электроснабжения, водоснабжения, отсутствия отопления), неудовлетворительной работы управляющих компаний, уборки мусора и снега.

Остаются в сфере внимания вопросы раздела «Транспорт». В основном они связаны с работой общественного транспорта, установкой остановочных павильонов, и дорожных знаков для обеспечения безопасности дорожного движения. В этой категории увеличение составило 34% по сравнению с 2019 годом.

В отчетном периоде на 77% по отношению к аналогичному периоду прошлого года увеличилось количество обращений раздела «Безопасность и охрана правопорядка», в которой содержатся вопросы, касающиеся нарушения тишины и покоя, работы органов внутренних дел.

В 2020 году существенно снизилось поступление обращений граждан по разделу «Социальная сфера» на 35% и 10% соответственно по отношению к 2018 и 2019 годам. Уменьшилось количество обращений по теме «Обеспечение граждан жильем» на 72% по отношению к 2018 г. и 39% по отношению к 2019 г.

Общее состояние исполнения обращений граждан

Таблица 3. Сведения об исполнении обращений граждан, поступивших на рассмотрение в комитеты и депутатам Думы города Владивостока в 2020 году

Исполнитель	Всего обращений	Исполнено	В работе
Комитеты Думы	84	84	0
Депутаты Думы	1140	1094	46
Итого	1224	1178	46

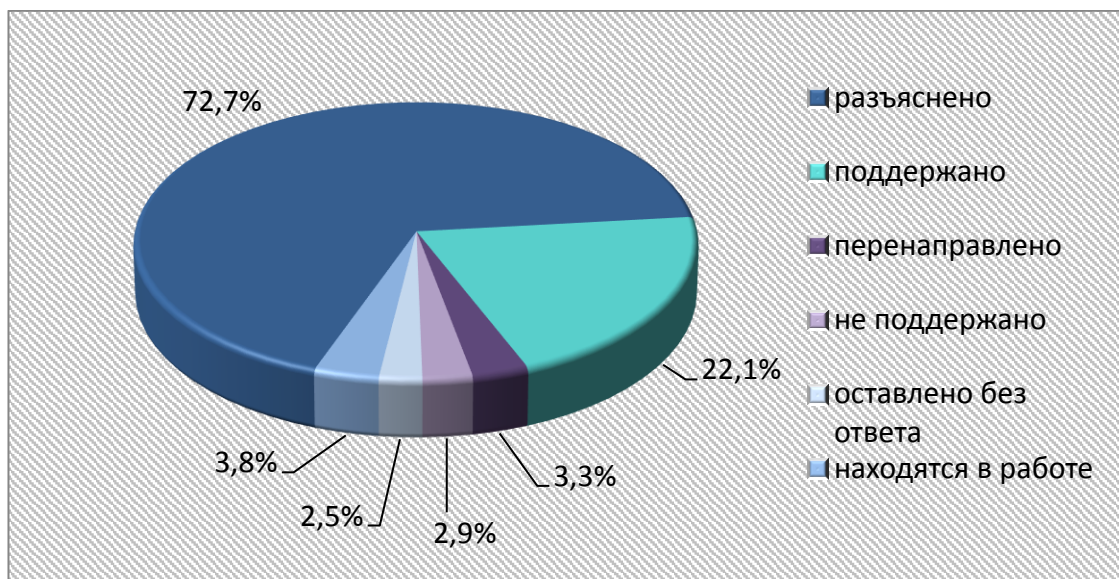
Комитеты	Всего обращений	Исполнено	Находятся в работе
Комитет по местному самоуправлению, правопорядку и законности	14	14	0
Комитет по городскому хозяйству	30	30	0
Комитет по социальной политике и делам ветеранов	12	12	0
Комитет по экономической политике и муниципальной собственности	8	8	0
Комитет по бюджету, налогам и финансам	20	20	0

По результатам рассмотрения письменных, устных и электронных обращений граждан, поступивших за отчетный период в Думу города Владивостока

- разъяснено (по результатам рассмотрения признано решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления, жалобы) – 890 (72,7%);
- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению, в том числе приняты меры) – 181 (14.8 %);
- перенаправлено по компетенции - 41 (3,3%);
- не поддержано (по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба – необоснованными и не подлежащими удовлетворению) – 36 (2,9%);
- оставлено без ответа (не обращения, благодарности, присланные для сведения, анонимные) 30 (2.5%);
- находятся в работе (по состоянию на 10.01.2021) - 46 (3,8%).

В 2020 году официально в Думу города Владивостока поступило **18** благодарностей депутатам от жителей города за положительное решение их вопросов.

Диаграмма: 3. Сведения о результатах исполнения обращений граждан, поступивших в Думу города Владивостока в 2020 году.



По итогам 2020 года рассмотрены в срок менее 1 месяца - 437 обращений, в срок менее двух месяцев - 492 обращения, свыше двух месяцев - 112 обращений.

Диаграмма: 4. Сведения о сроках рассмотрения обращений граждан, поступивших в Думу города Владивостока в 2020 году.

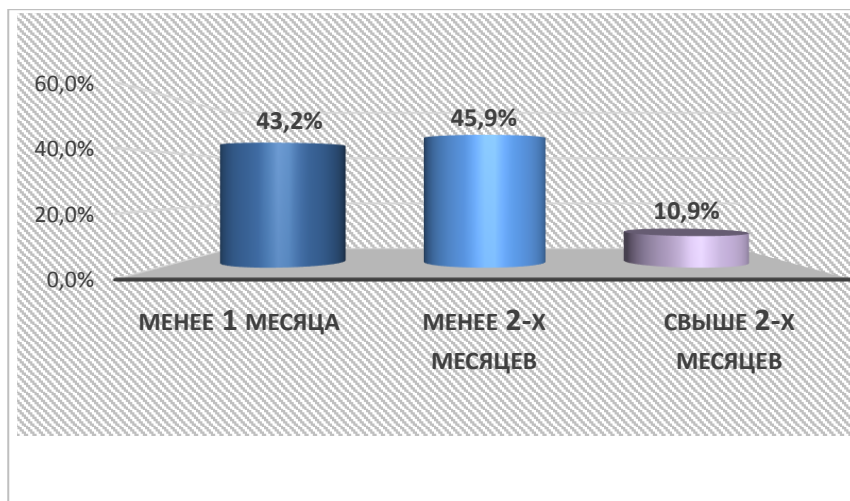


Таблица 12. Документооборот по работе с обращениями граждан

Наименование группы документов	Количество документов
Поступило: обращений граждан	1224
входящей корреспонденции по обращениям граждан	1155
Направлено:	1190

запросов в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам	
уведомлений и ответов гражданам	1987
Переписка депутатов по работе на округе	1646
ИТОГО:	7202