



**Дума города Владивостока
IV созыва**

**ОТЧЁТ
о работе с обращениями граждан
за 2016 год**

Владивосток 2016

Информация об обращениях граждан, поступивших в Думу города Владивостока в 2016 году

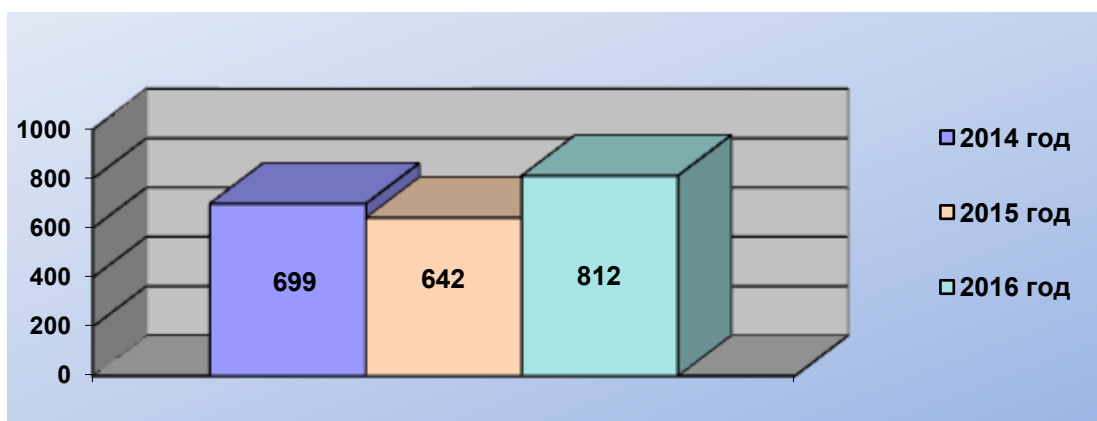
Для повышения эффективности работы органов местного самоуправления необходима обратная связь с населением, важной частью которой является обращения граждан. Работа с обращениями граждан в Думе города Владивостока ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 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 2016 года в Думу города Владивостока поступило **812** обращений граждан.

Диаграмма 1. Количество обращений граждан, поступивших в 2014-2016 годах



Количество обращений, поступивших в 2016 году, по отношению к 2015 году увеличилось на 26,48% (170 обращений), по отношению к 2014 году увеличилось на 16,17% (113 обращений).

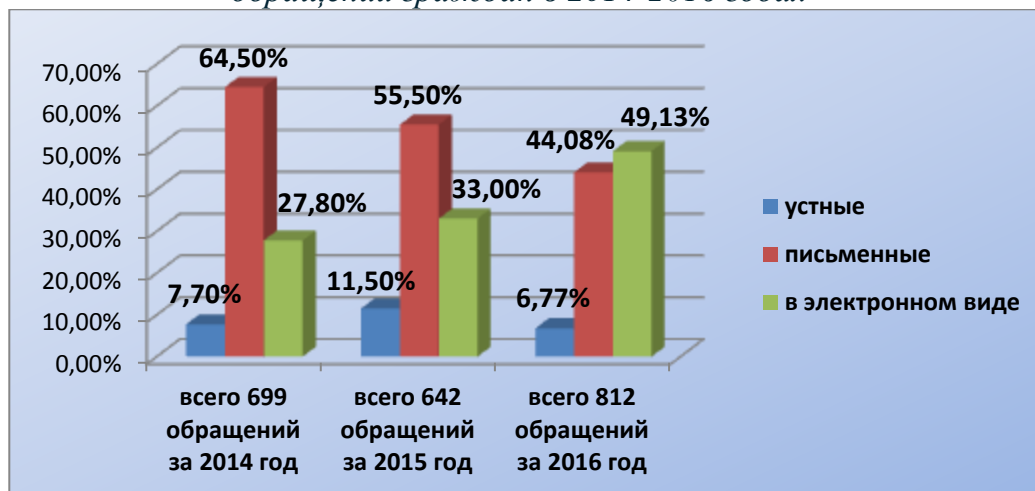
В 2016 году поступило 812 обращений, в том числе письменных – 358, в электронном виде – 399, устных – 55. Количество обращений, поступивших на официальный сайт Думы и через Интернет-приемную Думы, составило 49% от общего числа обращений.

Таблица 1. Количество поступивших устных, письменных и электронных обращений граждан в 2014-2016 годах

Период	Всего обращений за период	В том числе		
		устных	письменных	электронных
2014	699	54	451	194
2015	642	74	356	212

2016	812	55	358	399
------	-----	----	-----	-----

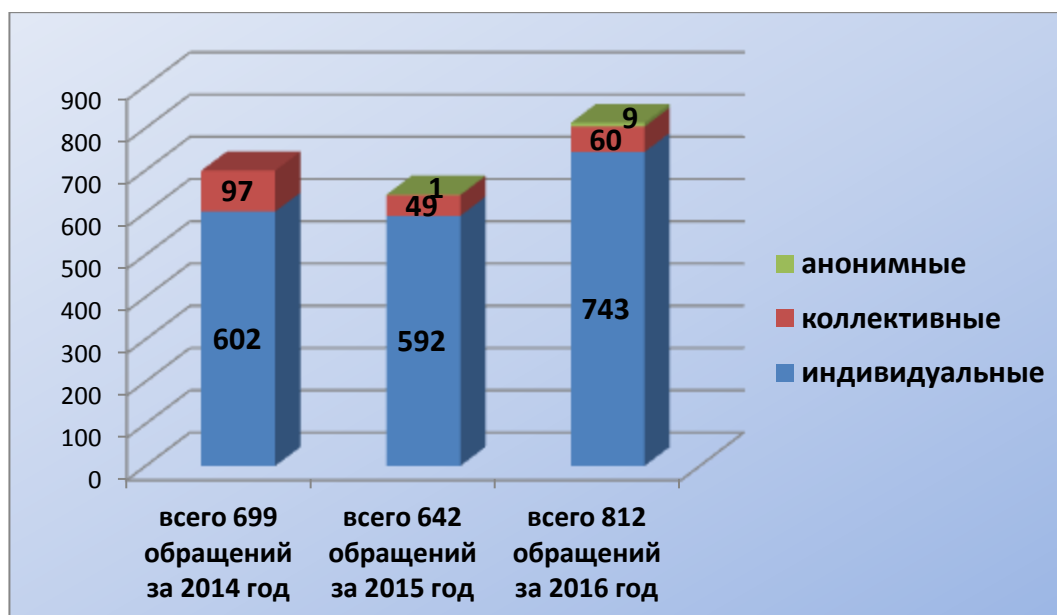
Диаграмма 2. Динамика поступления устных, письменных и электронных обращений граждан в 2014-2016 годах



По сравнению с предыдущими периодами значительно возросло количество обращений, поступающих на официальный сайт Думы и через Интернет-приемную Думы. Данный показатель вырос на 16% по сравнению с 2015 годом и на 21% по сравнению с 2014 годом.

За отчетный период поступили **60** коллективных, **743** индивидуальных и **9** анонимных обращений. По сравнению с 2015 годом количество коллективных обращений увеличилось на **11 (5,34%)** и уменьшилось на **37 (18,77%)** обращений по сравнению с 2014 годом.

Диаграмма 3. Индивидуальные и коллективные обращения за 2014-2016 годы



По характеру обращения, поступившие в Думу города Владивостока в 2016 году распределились следующим образом:

заявления (просьбы гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод, недостатках в работе государственных органов,

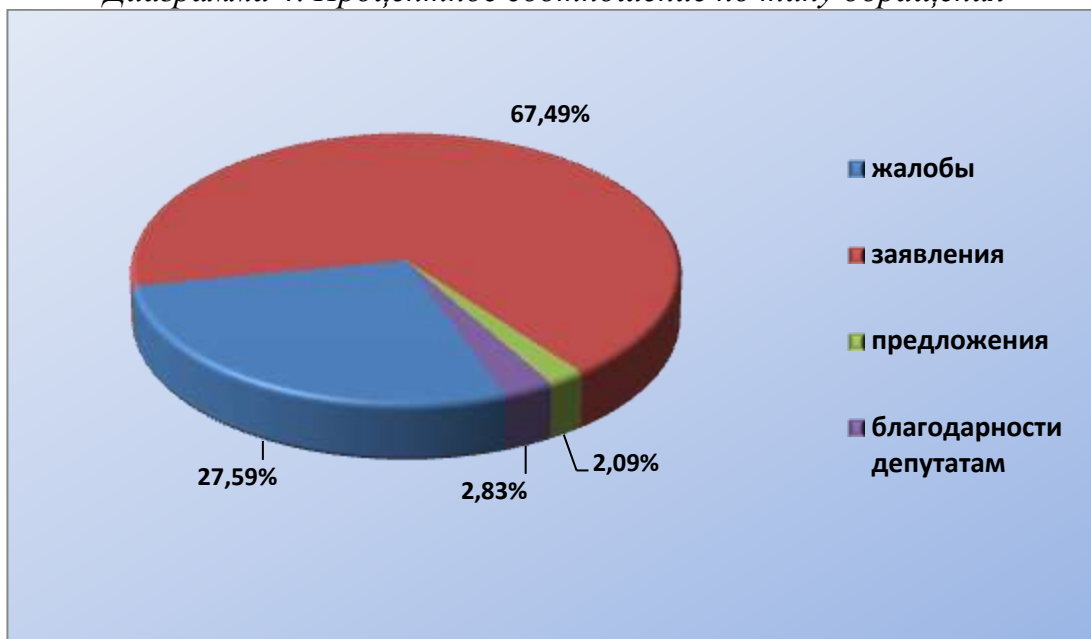
органов местного самоуправления, либо критика деятельности указанных органов) – **548 (67,49%)**.

жалобы (просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц) – **224 (27,59%)**;

предложения (рекомендации гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, улучшению социально-экономических и иных сфер деятельности) – **17 (2,09%)**;

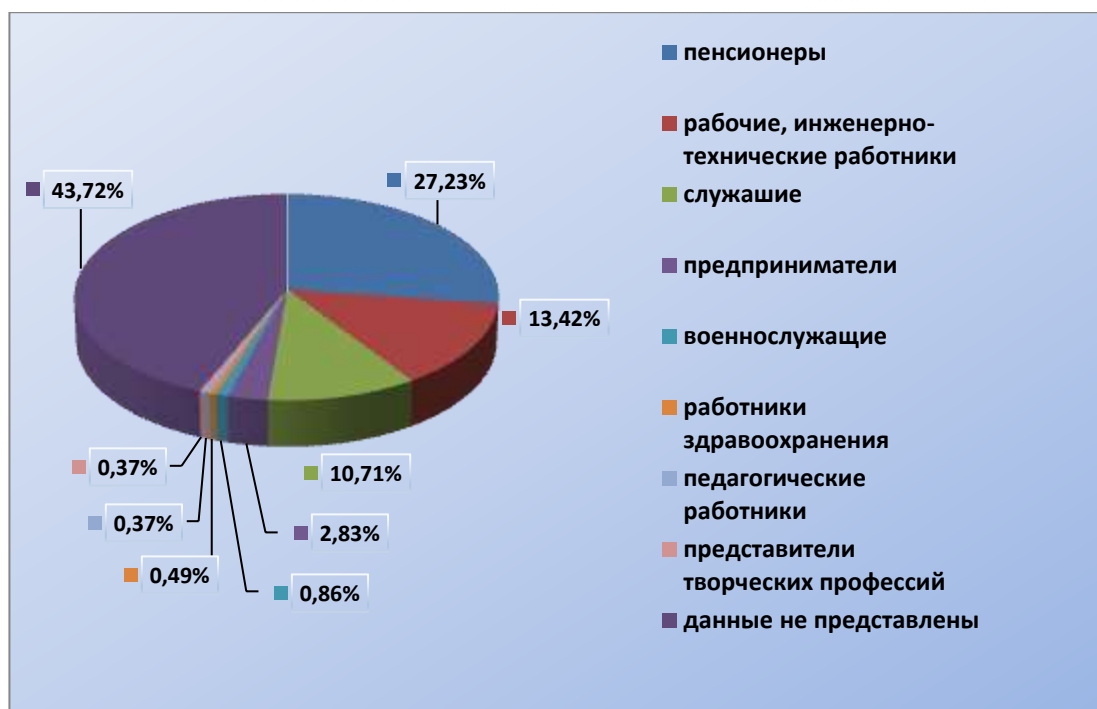
благодарности депутатам – **23 (2,83%)**.

Диаграмма 4. Процентное соотношение по типу обращения



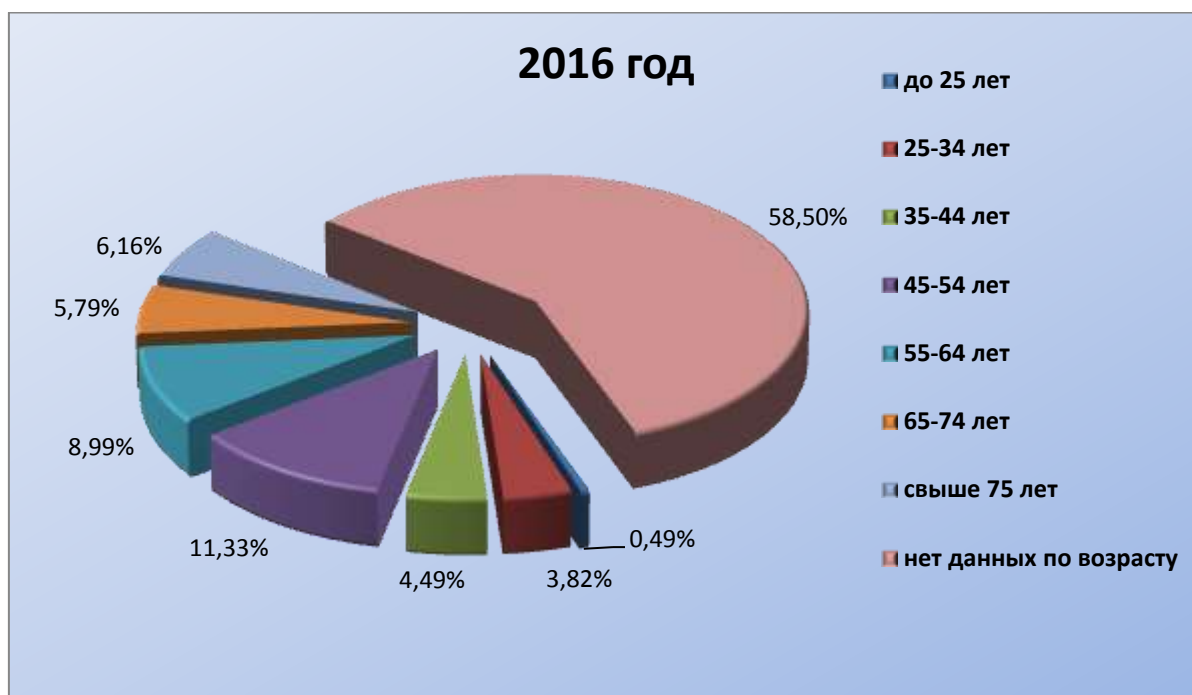
Количество обращений, в которых был определен социальный статус заявителя, составило 56%. Почти половина всех обращений (27%) поступило от пенсионеров возрастной категории от 55 лет и выше.

Диаграмма 5. Сведения о социальном статусе граждан, обратившихся в Думу города Владивостока в 2016 году



Анализируя возрастной состав заявителей, из представленных возрастных категорий, в 2016 году в Думу города Владивостока для решения вопросов стало чаще обращаться граждан в возрасте 45-54 лет.

Диаграмма б. Сведения о возрастных категориях граждан, обратившихся в Думу города Владивостока в 2016 году



Тематика вопросов, поднятых в обращениях граждан в 2016 году

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

Анализ письменных и устных обращений показал, что вопросы раздела «Жилищно-коммунальной сферы» остаются для жителей города наиболее актуальными. В этой группе поступило наибольшее количество обращений (**219 или 27%**), в которую вошли вопросы, касающиеся предоставления коммунальных услуг (перебои водоснабжения, отсутствия отопления), неудовлетворительной работы управляющих компаний, уборки мусора и снега, а также жилищные вопросы, такие как обеспечение граждан жильем, управление и пользование жилищным фондом.

По-прежнему граждан волнуют тема «Благоустройство городских территорий и дорожного строительства (**204 или 25%**)». Многочисленными были вопросы по благоустройству придомовых территорий, ремонта внутриквартальных проездов, строительства и обустройства детских площадок.

Острыми остаются вопросы в сфере земельных правоотношений (**54 или 7%**). В основном они связаны с оформлением земельных участков, с изменением территориальных зон, на которых находятся земельные участки, с изменением вида разрешенного использования земельных участков.

Также часто жители обращаются с вопросами об оказании социальной помощи пенсионерам и гражданам, попавшим в тяжелую жизненную ситуацию (**53 или 7%**).

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

Диаграмма 7. Тематика вопросов, поднятых в обращениях граждан в 2016 году



Одной из важных форм работы депутатов с избирателями является проведение личных приемов на избирательных округах и в Думе города Владивостока. Такая форма взаимодействия позволяет помочь конкретным людям в решении их проблем, а также определить круг вопросов, которые нуждаются в правовом регулировании.

В 2016 году было проведено **16** личных приемов граждан председателем Думы, проходившие в Думе города Владивостока и в общественной приемной партии «Единая Россия», на которых было принято **53** человека.

Неоднократно на личных приемах граждане поднимали вопросы о благоустройстве территорий. Наиболее острые из них рассматривались с выездом на место. По обращениям граждан проводились совместные выездные совещания председателя Думы, депутатов Думы, представителей администрации.

Вопросам благоустройства города депутаты Думы уделяют самое пристальное внимание. Именно по обращениям граждан ежегодно формируется перечень наказов

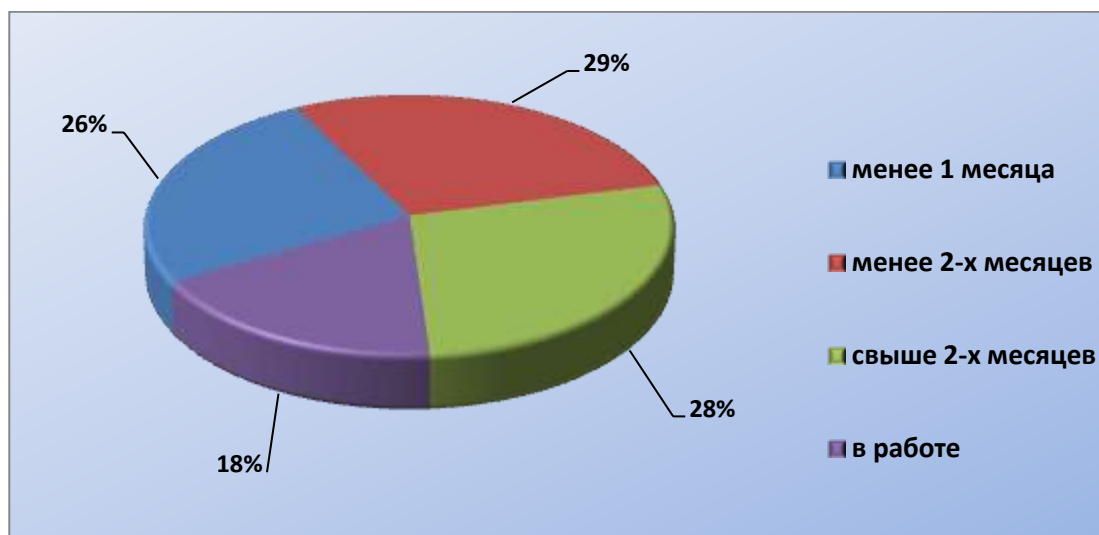
избирателей, во исполнение которого проводятся ремонты внутриквартальных и подъездных дорог, тротуаров, подпорных стен, лестничных маршей и другие мероприятия.

На личном приеме заявители обращались с различными проблемами. Решались вопросы о работе управляющих компаний, об оказании реабилитационной и медицинской помощи инвалидам, поддержки предпринимательства, развитии территориального общественного самоуправления.

По каждому обращению была проведена необходимая работа: изучены документы, подготовлены и направлены запросы в соответствующие инстанции, даны ответы с разъяснениями. По обращениям граждан, вопросы которых не входят в компетенцию Думы города Владивостока, заявителям оказывалась консультативная помощь с подробными разъяснениями куда и в каком порядке следует обратиться.

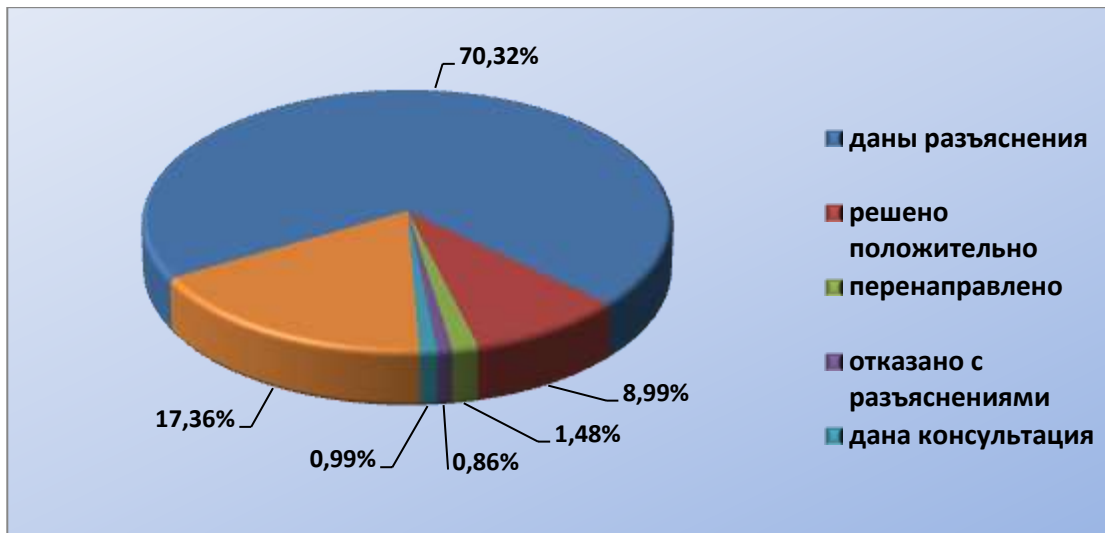
Количество обращений, рассмотренных в срок до 30 дней составило 212 (26%), менее двух месяцев 233 (29%), свыше двух месяцев 226 (28%). По 141 (18%) обращению работа продолжается.

Диаграмма: 8. Сведения о сроках рассмотрения обращений граждан, поступивших в Думу города Владивостока в 2016 году.



По результатам рассмотрения обращений гражданам даны ответы разъяснительного характера 571 (70,32%), решено положительно 73 (8,99%), даны устные консультации 8 (0,99%), отказано с разъяснениями 7 (0,86%). 12 (1,48%) обращений было переадресовано в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов.

Диаграмма: 9. Сведения о результатах исполнения обращений граждан, поступивших в Думу города Владивостока в 2016 году.



В адрес депутатов поступило **23** благодарности от жителей города за положительное решение их вопросов.