**Статистический обзор обращений граждан, поступивших в 2016 году на имя Губернатора Камчатского края, Первого вице-губернатора Камчатского края, заместителей Председателя Правительства Камчатского края**

В 2016 году поступило **3493** обращения граждан. По сравнению с прошлым годом количество обращений уменьшилось практически на треть (**4609** - в 2015 г.). **22%** от общего количества поступивших в Правительство Камчатского края обращений – это просьбы и жалобы, адресованные Президенту Российской Федерации.

41% от общего количества обращений имеют простую письменную форму, и поступили либо по почте, либо переданы заявителями лично в Приемную граждан. Примерно такое же количество обращений (40 %) поступило в электронном виде: 20% - в Интернет приемную на официальном сайте Правительства Камчатского края и 20% - в электронную приемную Президента Российской Федерации.

Также принято 11 телеграмм и 63 обращения поступило посредством факсимильной связи.

12 % - это устные обращения, принятые в ходе личных приемов граждан.

За прошедший год на личном приеме к Губернатору Камчатского края, Первому вице-губернатору Камчатского края и заместителям Председателя Правительства Камчатского края обратилось **383** человека **(118** – в ходе выездных приемов), за аналогичный период 2015 года в ходе личных приемов принято 592 человека, из них 300 человек принято в рабочих поездках в муниципальные районы края.

Подробные данные приведены в таблице (Приложение 1)

Кроме того, в 2016 году в Приемной Президента Российской Федерации в Камчатском крае Губернатором Камчатского края проведено два приема граждан.

Трое жителей Камчатского края принято должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации в режиме видео-конференц-связи.

В соответствии со статьей 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» личный прием граждан в государственном органе осуществляет не только должностное, но и уполномоченное лицо. В 2016 году специалистами отдела по организации работы с обращениями граждан Главного контрольного управления Губернатора и Правительства Камчатского края (далее – отдел) принято **147** человек. Прием осуществляется ежедневно в Приемной граждан, расположенной в холле первого этажа здания Правительства Камчатского края.

В ходе таких приемов гражданам даются разъяснения по порядку рассмотрения обращений, компетенции государственных органов и органов местного самоуправления, доводится до сведения информация справочного характера, производится запись на прием к должностным лицам.

Необходимо отметить, что в 2016 году Приемную граждан посетило в два раза больше человек, чем в 2015.

24 декабря 2016 года состоялась Прямая линия с Губернатором Камчатского края, в ходе которой принято и оформлено **171** обращение, из них **63** были получены посредством электронного сервиса, работавшего на страницах официального сайта Правительства Камчатского края, 108 вопросов поступило на телефоны прямого эфира ГТРК Камчатка.

В 2015 году в ходе Прямой линии поступило **76** вопросов.

Основная тематика поступивших в 2016 году обращений по-прежнему относится к жилищной сфере - **1289** (34% от общего количества). Это, как правило, просьбы о содействии в улучшении жилищных условий и переселении из ветхого и аварийного жилья (**620** обращений или 16% от общего количества).

С жалобами на предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и работу управляющих компаний обратилось **476** человек (12 %).

**193** человека (5 %) не согласны с размерами платы за услуги ЖКХ.

Данные о процентной доле вопросов, по которым отмечена повышенная активность граждан, обратившихся в 2016 году, приведены в диаграмме (Приложение 2).

Сравнительный анализ обращений, поступивших в 2016 и 2015 годах, показывает, что процентная доля вопросов жилищно-коммунальной сферы остается неизменно высокой (более 30 %), то есть каждое третье обращение содержит вопросы данной тематики. В феврале-марте наблюдался значительный рост количества обращений по вопросам повышения платы за услуги ЖКХ, что было связано с направлением населению квитанций об оплате горячего водоснабжения с применением двухкомпонентного тарифа.

В 2016 году более чем на 40% уменьшилось количество обращений по вопросам, связанным с состоянием дорог и транспортным обслуживанием населения в крае. Также почти вдвое сократилось количество жалоб на ненадлежащее содержание общедомовых территорий и проводимые мероприятия по благоустройству городов и поселков. На 20 % уменьшилось количество обращений с просьбой об оказании содействия в получении места в детском дошкольном учреждении, на 17 % - жалоб на работу медицинских учреждений и их сотрудников и ненадлежащее оказание медицинской помощи.

На 2803 рассмотренных в 2016 году обращения гражданам даны подробные разъяснения положений действующего краевого и федерального законодательства, рекомендации о способах защиты своих прав и законных интересов.

В связи с отсутствием правовых оснований 37 обращений рассмотрено с результатом «отказано».

Изложенные в 119 обращениях факты нашли свое подтверждение в ходе рассмотрения, по ним проводятся (либо проведены) соответствующие мероприятия.

261 обращение рассмотрено положительно, необходимые для решения вопросов меры приняты, изложенные просьбы удовлетворены.

*В качестве примера положительного рассмотрения вопросов, изложенных в обращениях граждан, можно привести решение вопроса расселения части домов по улице Кутузова в Петропавловске-Камчатском. С 2012 года граждане обращались с просьбой об оказании содействия в скорейшем переселении их из домов, признанных в законном порядке сейсмически неустойчивыми.*

*В 2010-2013 гг. расселение жителей из сейсмически неустойчивых домов осуществлялось в рамках реализации мероприятий ДКЦП «Расселение граждан, проживающих в многоквартирных домах, расположенных на территории г. Петропавловска-Камчатского, и г. Елизово, сейсмоусиление или реконструкция которых экономически нецелесообразны, на 2010-2013 годы», утвержденной постановлением Правительства Камчатского края от 16.12.2010 № 525-П (далее – Программа). В Программу были включены 72 многоквартирных дома, расположенных на территории города Петропавловска-Камчатского. Дома на ул. Кутузова в указанную Программу не вошли.*

*С 2014 года расселение жителей сейсмически неустойчивых домов в сейсмостойкие жилые помещения осуществляется в рамках реализации мероприятий подпрограммы 2 «Повышение устойчивости жилых домов, основных объектов и систем жизнеобеспечения».*

*28.11.2016 администрация Петропавловск-Камчатского городского округа в соответствии с определенным порядком утвердила предложения по расселению граждан, проживающих в многоквартирных домах, сейсмоусиление или реконструкция которых признаны экономически нецелесообразными, куда были включены и граждане, проживающие в домах по улице Кутузова, многие из которых еще до Нового года заключили соглашения о переселении и получили ключи от новых квартир.*

*В рамках вышеописанных мероприятий расселялся и дом 14а по улице Фрунзе, в котором проживала 80 летняя пенсионерка, «ветеран труда», член общественной организации «Дети войны». Женщине была предложена для переселения квартира на первом этаже недавно построенного дома по ул. 70 лет Победы в микрорайоне Северо-Восток. Заявительница обратилась к Президенту Российской Федерации, а позднее в ходе Прямой линии к Губернатору Камчатского края с просьбой предоставить ей квартиру выше этажностью, так как всю свою жизнь она прожила на первом этаже, и хотела бы в новой квартире жить с комфортом и видом из окна.*

*По результатам рассмотрения обращения в конце года заявительнице была предложена для переселения квартира на 4 этаже.*

*В марте из Администрации Президента Российской Федерации поступило обращение гражданки, удивленной отсутствием поясняющей таблички на памятнике В.И. Ленину в центре Петропавловска-Камчатского. В результате рассмотрения данного обращения соответствующая табличка была установлена. Теперь благодаря наблюдательности и неравнодушию к истории своей страны гостьи полуострова дети и иностранные туристы знают, кому установлен памятник на главной площади столицы края.*

*В июле на имя Губернатора Камчатского пришло письмо от жительницы Камчатского края, в котором содержалась просьба о восстановлении работы радиоточки. Для участницы Великой Отечественной Войны, частично потерявшей зрение, радио является важным источником информации. Министерством социального развития и труда данное обращение принято к рассмотрению. Было направленно соответствующее письмо в ОАО «Ростелеком» о принятии мер по восстановлению работоспособности линии радиовещания в квартире заявительницы. 27.07.2016 услуга проводного вещания была организована.*

*К Губернатору Камчатского края на личном приеме обратился инвалид первой группы с просьбой об оказании содействия в обеспечении его квартиры горячим водоснабжением. Несмотря на тяжелую инвалидность (у заявителя протезированы конечности), гражданин ведет активный образ жизни, водит автомобиль. Но, проживая в доме с двухтрубной системой подачи ГВС, он не имеет возможности пользоваться таким благом цивилизации как горячая вода в летний период. По результатам приема принято решение о проведении мероприятий по переводу данного дома на четырехтрубную систему отопления.*

*Также в августе в ходе личного приема граждан Губернатором Камчатского края обсуждался вопрос создания книги «Бессмертный полк», с просьбой об оказании содействия в выпуске такого издания обратилась инициативная группа. Предложение рассмотрено положительно. По поручению Губернатора Агентством по внутренней политике Камчатского края директору Камчатской краевой научной библиотеки им. Крашенинникова направлено письмо с просьбой рассмотреть возможность организации презентации и общественного обсуждения концепции книги «Бессмертный полк». По поступившей информации содействие в проведении данных мероприятий заявителям будет оказано.*

Приложение 1

| **ФИО, должность** | **Количество проведенных приемов** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| личных приемов | | личных приемов выездных | | Всего | |
| 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 |
| Илюхин В.И. (Губернатор) | **35** | 19 | **48** | 219 | **83** | 238 |
| Унтилова И.Л. (Первый вице-губернатор) | **43** | 38 | 0 | 1 | **43** | 39 |
| Смирнов Т.Ю. (заместитель Председателя Правительства) | **65** |  | **20** |  | **85** |  |
| Зубарь Ю.Н. (заместитель Председателя Правительства) | **20** | 23 | **8** | 14 | **2**8 | 37 |
| Броневич В.Т. (заместитель Председателя Правительства) | **24** | 73 | **13** | 19 | **37** | 92 |
| Суббота М.А. (заместитель Председателя Правительства) | **8** | 12 | **6** | 11 | **14** | 23 |
| Карпенко В.Н. (заместитель Председателя Правительства) | **51** | 37 | **21** | 1 | **72** | 38 |
| Хабаров С.И. (заместитель Председателя Правительства) | **4** | 2 | **1** | 4 | **5** | 6 |
| Галицын В.М. (заместитель Председателя Правительства) | **2** | 2 | **0** | 1 | **2** | 3 |
| Пригорнев В.Б. (заместитель Председателя Правительства) | **13** |  | **1** |  | **14** |  |
| Итого | **265** |  | **118** |  | **383** |  |

