

Информация
управления документационного обеспечения
Администрации города Ростова-на-Дону
о работе с обращениями граждан
за I квартал 2018 года

Основные статистические показатели

В I квартале 2018 года в Администрацию города Ростова-на-Дону поступило 3714 обращений граждан (письменные, электронные и устные), что на 8% больше в сравнении с аналогичным периодом прошлого года (3418).

Из них в Интернет-приемную Администрации города Ростова-на-Дону обратилось 829 человек.

	общее число обращений	письменные	устные	электронные	коллективные
1 кв. 2017 года	3418	2263	83	855	217
1 кв. 2018 года	3714 (+8%)	2513 (+11%)	95 (+14%)	829 (-3%)	277 (+27%)

Наиболее актуальные категории вопросов, поступивших от граждан:

- вопросы жилищно - коммунального хозяйства составили 26 %: обследование жилого фонда, капитальный ремонт домов и кровли, неудовлетворительная работа управляющих организаций, вывоз мусора по графику, перебои в теплоснабжении, нарушение порядка начисления платы за ЖКУ;

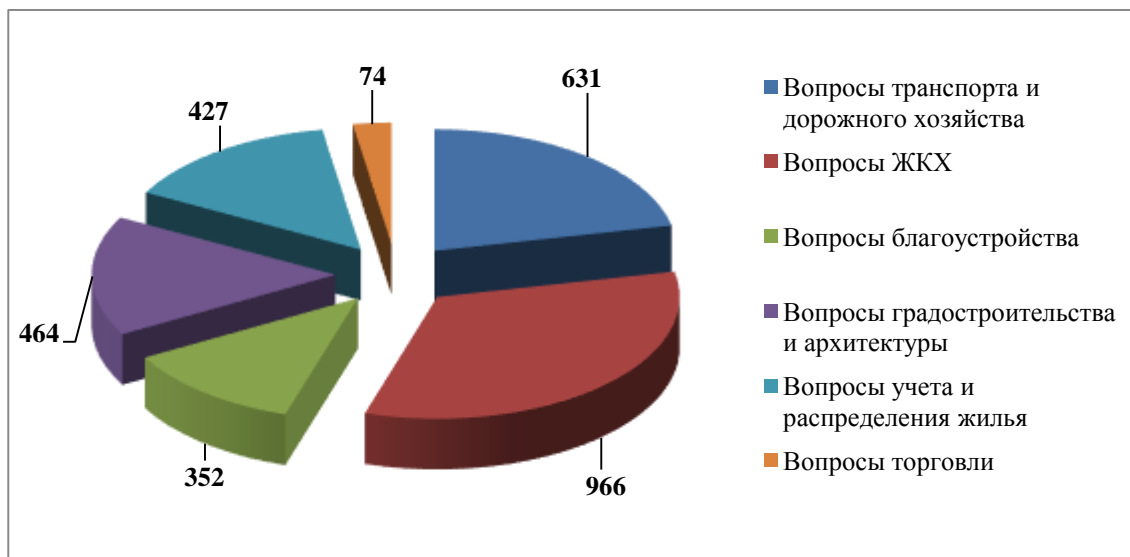
- вопросы транспорта и дорожного хозяйства составили 17 %: ремонт дорог и тротуаров, установка дорожных знаков, светофоров, нанесение дорожной разметки, претензии к работе пассажирского транспорта;

- вопросы благоустройства составили 9,5 %: благоустройство придомовых территорий, скверов, парков и детских площадок, спил и обрезка деревьев, ликвидация свалок, возражение против размещения несанкционированных парковок;

- вопросы градостроительства и архитектуры составили 12,5 %: предоставление земельных участков многодетным семьям под индивидуальное жилищное строительство; требование (или возражение) о сносе незаконно возведенных строений, защита прав строительных инвесторов («обманутых дольщиков»);

- вопросы учета и распределения жилой площади составили 11,5 %: предоставление постоянного и временного жилья, отселение из аварийных домов, отказы в постановке на квартирный учет;

- вопросы торговли и бытового обслуживания составили 2 %: предоставление торговых мест, возражение против размещения несанкционированных торговых точек, организация и проведение ярмарок, ухудшение условий проживания из-за работы магазинов и объектов нестационарной торговли.



Динамика поступления обращений по категориям вопросов

Во I квартале 2018 года по сравнению с аналогичным периодом 2017 года увеличилось количество обращений по следующим социально-значимым вопросам:

- в 3 раза – возражение против нового строительства;
- в 2,5 раза – вывоз мусора по графику;
- в 2,5 раза – земельные, межевые споры;
- в 2,5 раза – предоставление адресной и материальной помощи;
- в 2 раза – претензии к работе пассажирского транспорта;
- в 2 раза – отселение из аварийного жилья;
- в 1,5 раза – защита прав «обманутых дольщиков».

Вместе с тем, отмечено уменьшение количества обращений по ряду актуальных вопросов:

- в 5 раз – загрязнение окружающей среды,
- в 2 раза – возражение против размещения торговых точек,
- в 1,5 раза – ликвидация свалок,
- в 1,5 раза – начисление платы за ЖКУ,
- в 1,5 раза – нормализация горячего водоснабжения в МКД.

В I квартале текущего года в Администрацию города Ростова-на-Дону из других органов власти направлено на рассмотрение 1931 обращение, что на 23% больше в сравнении с аналогичным периодом прошлого года:

Органы власти	I квартал 2018	I квартал 2017
Правительство Ростовской области, в том числе из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций	1647	1312
Прокуратура г. Ростова-на-Дону	140	152
Аппарат Полномочного Представителя Президента РФ в ЮФО	62	42

Региональная служба государственного строительного надзора РО	27	4
Депутаты Государственной Думы Федерального собрания Российской Федерации	34	31
Депутаты Законодательного собрания Ростовской области	21	18
Всего:	1931	1559

В условиях автономного функционирования систем «Дело» Правительства Ростовской области и Администрации города Ростова-на-Дону обеспечена перерегистрация в ручном режиме обращений граждан и ответов в 2-х направлениях (2426 документов).

734 ответа на электронные обращения заявителей размещено в личных кабинетах на сервисе Интернет-приемной Администрации города Ростова-на-Дону.

Показатели активности населения

Диаграмма № 1.

Количество поступивших в Администрацию города Ростова-на-Дону обращений граждан – по районам города:

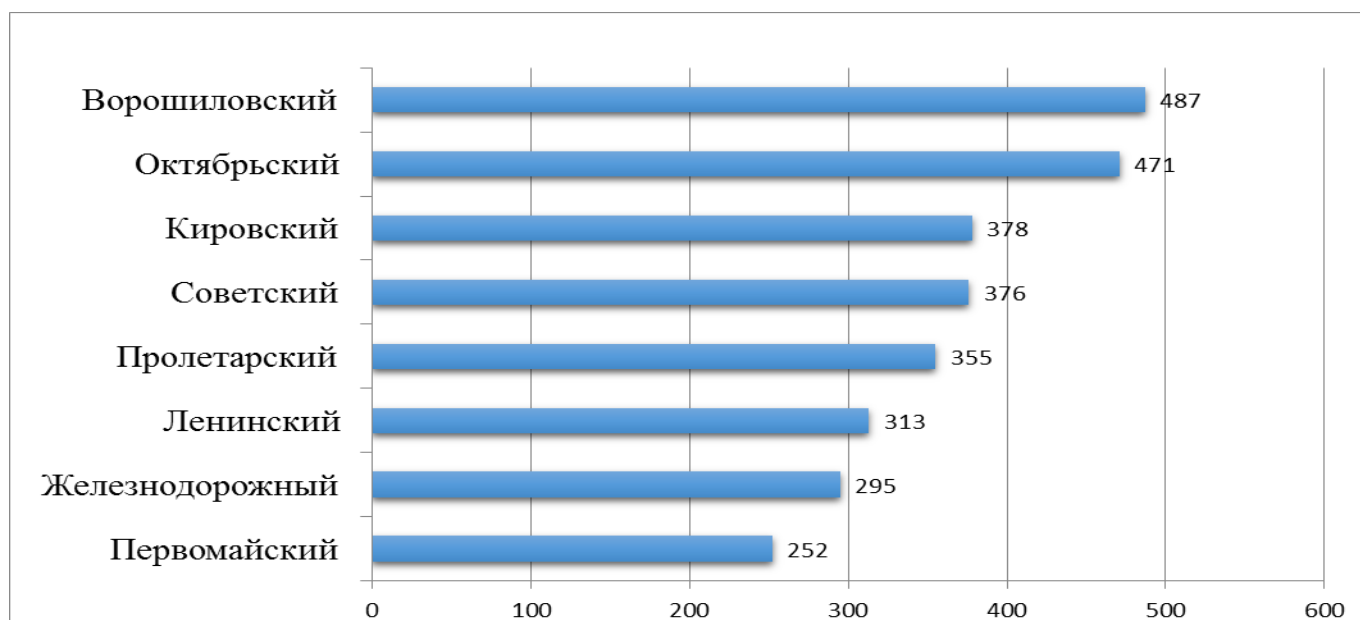


Диаграмма № 2.

Количество обращений граждан, рассмотренных главой Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону, главами администраций районов города:



Личный прием граждан

В консультационном режиме в секторе по работе с обращениями граждан управления документационного обеспечения Администрации города Ростова-на-Дону принято более 250 заявителей, более 2000 граждан получили разъяснения лично или по телефону.

В отчетном периоде организованы и проведены 5 личных приемов граждан главы Администрации города Ростова-на-Дону В.В. Кушнаревым, в том числе 2 приема в рамках выездных встреч с жителями Ворошиловского и Железнодорожного районов города Ростова-на-Дону, принято 24 человека (по 21-му вопросу).

Заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону проведено 26 личных приемов граждан, принято 104 человека (по 63-м вопросам).

Результаты рассмотрения обращений граждан, полученные в I квартале 2018 года:

