

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

Основные статистические показатели

Во II-м квартале 2018 года в Администрацию города Ростова-на-Дону поступило 3278 обращений граждан (письменные, электронные и устные), что на 15% меньше в сравнении с аналогичным периодом прошлого года (3861).

Из них в Интернет-приемную Администрации города Ростова-на-Дону обратилось 929 человек.

Справочно:

	общее число обращений	письменные	устные	электронные	коллективные
II кв. 2017 года	3861	2759	103	999	261
II кв. 2018 года	3278 (-15%)	2283 (-17%)	66 (-36%)	929 (-7%)	244 (-6,5%)

Наиболее актуальные категории вопросов, поступивших от граждан:

- вопросы жилищно-коммунального хозяйства составили 23 % – это обследование жилого фонда, капитальный ремонт домов, ремонт фасадов многоквартирных домов в рамках подготовки к Чемпионату мира по футболу – 2018, неудовлетворительная работа управляющих организаций, перебои в электроснабжении, горячем водоснабжении, нарушение порядка начисления платы за ЖКУ, отсутствие уличного освещения;

- вопросы транспорта и дорожного хозяйства составили 16,5 % – это ремонт дорог и тротуаров, установка дорожных знаков, светофоров, нанесение дорожной разметки, установка и ремонт остановочных комплексов, претензии к работе пассажирского транспорта, предоставление льготного проезда в общественном транспорте;

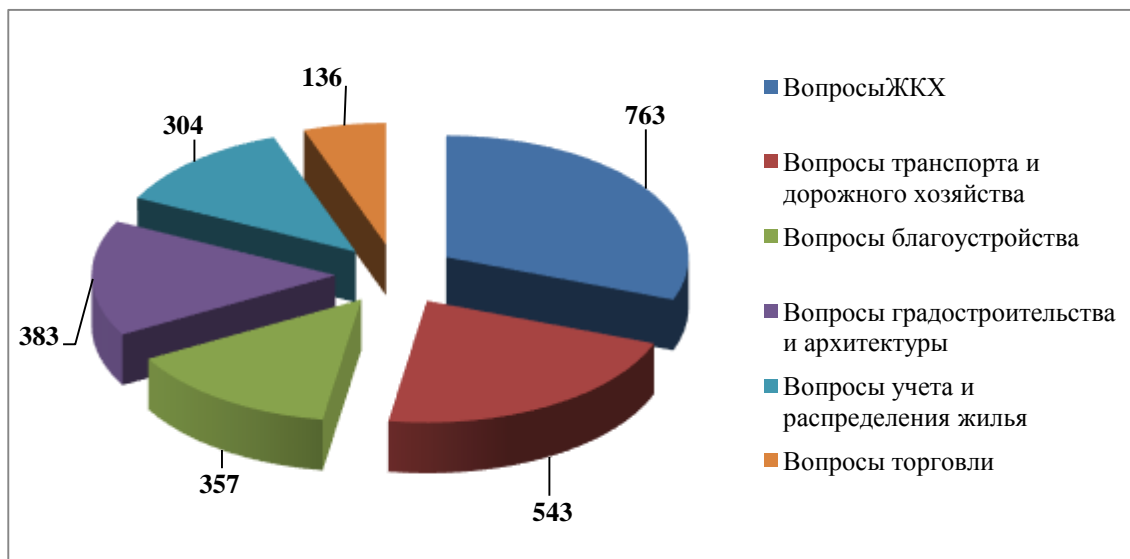
- вопросы градостроительства и архитектуры составили 12 % – это предоставление земельных участков многодетным семьям под индивидуальное жилищное строительство; требование (или возражение) о сносе незаконно возведенных строений, защита прав строительных инвесторов («обманутых дольщиков»), претензии к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

- вопросы благоустройства составили 11 % – это благоустройство придомовых территорий, скверов, парков и детских площадок, спил и обрезка деревьев, вывоз мусора и ликвидация свалок, возражение против размещения несанкционированных парковок;

- вопросы учета и распределения жилой площади составили 9 % – это предоставление постоянного и временного жилья, отселение из аварийных домов, отказы в постановке на квартирный учет, участие в ипотечном кредитовании;

- вопросы торговли и бытового обслуживания составили 4 % – это 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 II-м квартале 2018 года по сравнению с аналогичным периодом 2017 года увеличилось количество обращений по следующим социально-значимым вопросам:

- в 2,5 раза – обустройство придомовых территорий;
- в 2 раза – вывоз мусора по графику;
- в 2 раза – земельные, межевые споры;
- в 2 раза – ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий;
- в 1,5 раза – возражение против нового строительства;
- в 1,5 раза – правила пользования жилыми помещениями (перепланировки, реконструкции, переоборудование, использование не по назначению).
- 1,5 раза – организация движения транспорта;
- в 1,5 раза – претензии к работе пассажирского транспорта.

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

- в 3 раза – конфликты на бытовой почве,
- в 2,5 раза – содержание скверов и парков,
- в 1,5 раза – снос незаконно возведенных строений,
- в 1,5 раза – благоустройство внутриквартальных проездов,
- в 1,5 раза – деятельность ТСЖ и УК.

Во II-м квартале текущего года в Администрацию города Ростова-на-Дону из других органов власти направлено на рассмотрение 1516 обращений, что на 16% меньше в сравнении с аналогичным периодом прошлого года:

Органы власти	II квартал 2018	II квартал 2017
Правительство Ростовской области, в том числе из Управления Президента Российской Федерации	1303	1505

Федерации по работе с обращениями граждан и организаций		
Прокуратура г. Ростова-на-Дону	131	195
Аппарат Полномочного Представителя Президента РФ в ЮФО	50	57
Региональная служба государственного строительного надзора РО	3	1
Депутаты Государственной Думы Федерального собрания Российской Федерации	12	28
Депутаты Законодательного собрания Ростовской области	17	13
Всего:	1516	1799

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 (2942 документа).

889 ответов 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:

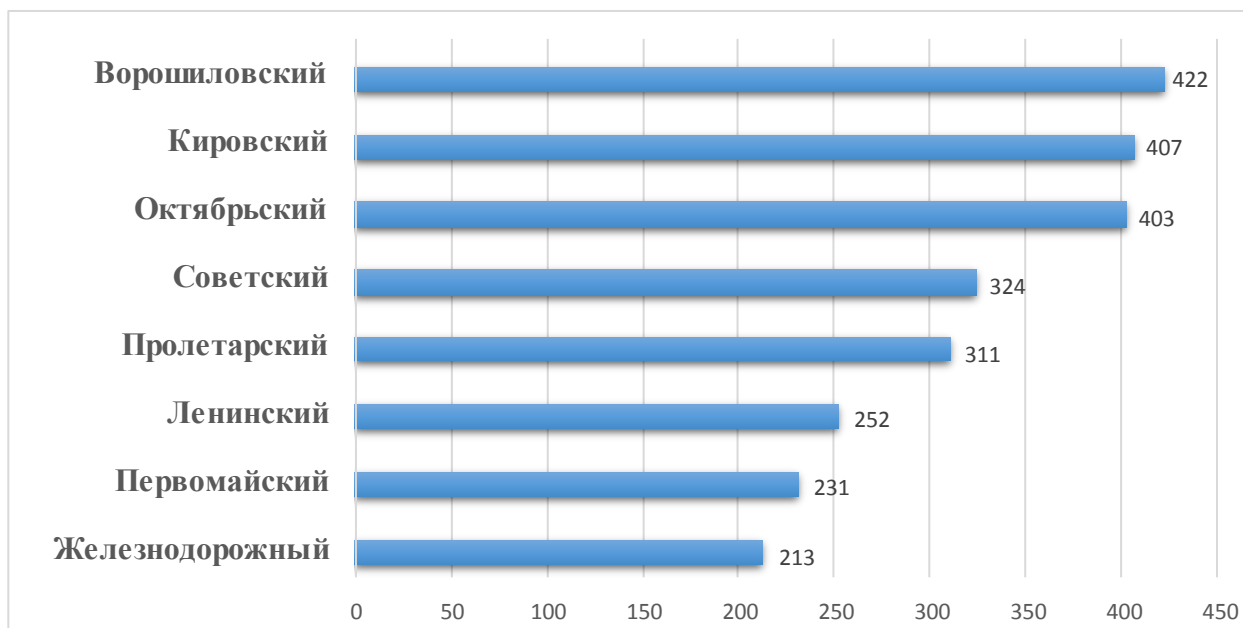


Диаграмма № 2.

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 150 заявителей, более 2000 граждан получили разъяснения лично или по телефону.

В отчетном периоде организован и проведен личный прием граждан главы Администрации города Ростова-на-Дону в рамках выездной встречи с жителями Кировского района города Ростова-на-Дону.

Заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону проведен 21 личный прием граждан, принят 101 человек (по 66-м вопросам).

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

