

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

Основные статистические показатели

В III квартале 2018 года в Администрацию города Ростова-на-Дону поступило 2902 обращения граждан (письменные, электронные и устные), что на 34 % меньше в сравнении с аналогичным периодом прошлого года (4410).

Из них в Интернет-приемную Администрации города Ростова-на-Дону обратилось 859 человек.

Справочно:

	общее число обращений	письменные	устные	электронные	коллективные
III кв. 2017 года	4410	3346	125	939	299
III кв. 2018 года	2902 (-34%)	1945 (-42%)	98 (-22%)	859 (-8,5%)	203 (-32%)

Наиболее актуальные категории вопросов, поступивших от граждан:

- вопросы жилищно-коммунального хозяйства составили 21 % – это обследование жилого фонда, капитальный ремонт домов, неудовлетворительная работа управляющих организаций, перебои в электроснабжении, холодном и горячем водоснабжении, ремонт канализационной системы в МКД, нарушение порядка начисления платы за ЖКУ, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества;

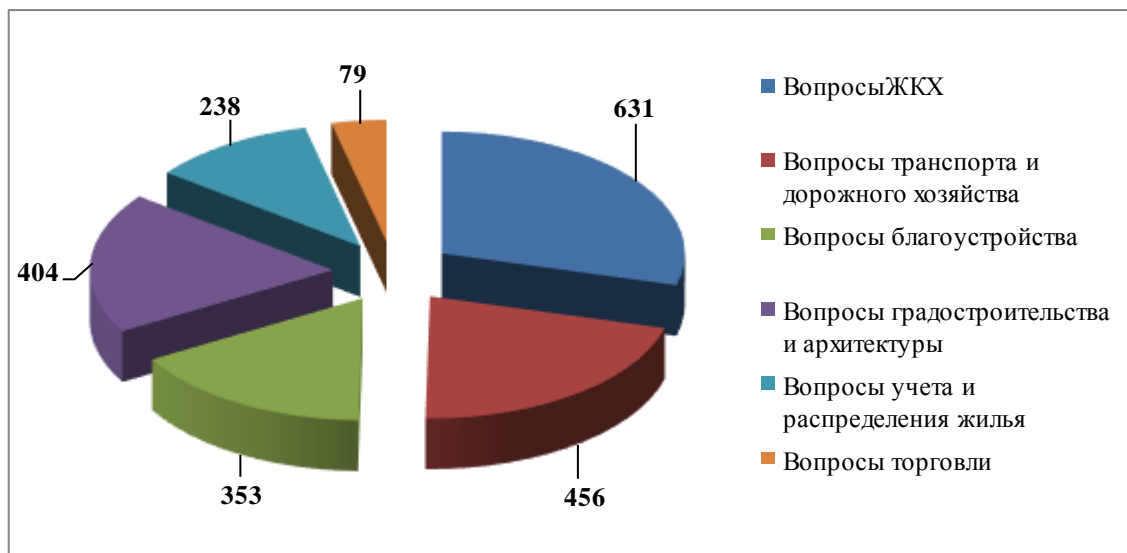
- вопросы транспорта и дорожного хозяйства составили 16 % – это ремонт дорог и тротуаров, установка дорожных знаков, светофоров, нанесение дорожной разметки, установка и ремонт остановочных комплексов, претензии к работе пассажирского транспорта, предоставление льготного проезда в общественном транспорте;

- вопросы градостроительства и архитектуры составили 15 % – 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;

- вопросы учета и распределения жилой площади составили 10 % – это предоставление постоянного и временного жилья, отселение из аварийных домов, отказы в постановке на квартирный учет, участие в ипотечном кредитовании, перепланировка и реконструкция жилых (нежилых) помещений;

- вопросы торговли и бытового обслуживания составили 3 % – 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

В III-м квартале 2018 года по сравнению с аналогичным периодом 2017 года увеличилось количество обращений по следующим социально-значимым вопросам:

- в 2,5 раза – установка детских площадок;
- в 2,5 раза – установка, ремонт остановочных комплексов;
- в 2,5 раза – нормализация электроснабжения, ремонт электросетей;
- в 1,5 раза – земельные, межевые споры.

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

- в 3 раза – претензии к работе пассажирского транспорта;
- в 3 раза – оплата ЖКУ;
- в 3 раза – деятельность ТСЖ и УК;
- в 2 раза – содержание скверов и парков;
- в 2 раза – отселение из аварийного жилья;
- в 2 раза – ремонт кровли;
- в 2 раза – нормализация холодного и горячего водоснабжения;
- в 2 раза – возражение против несанкционированной торговли;
- в 1,5 раза – спил деревьев;
- в 1,5 раза – ремонт дорог и тротуаров;
- в 1,5 раза – благоустройство внутриквартальных проездов.

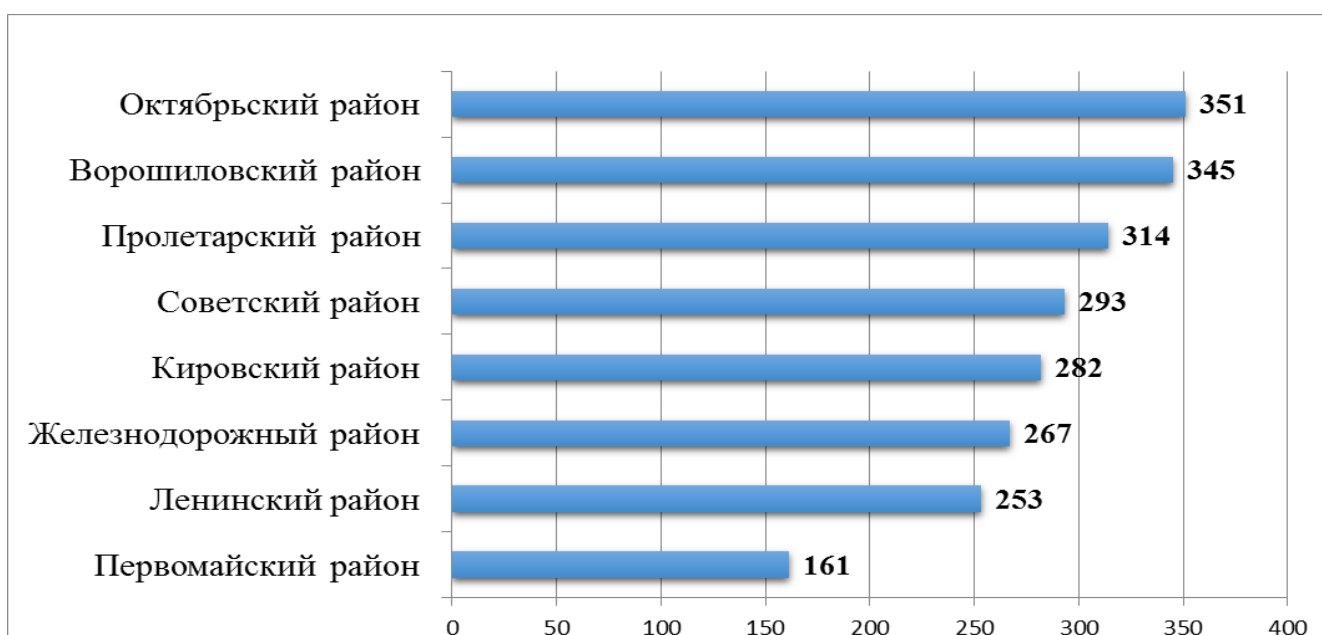
В III квартале текущего года в Администрацию города Ростова-на-Дону из других органов власти направлено на рассмотрение 1189 обращений, что в 1,5 раза меньше в сравнении с аналогичным периодом прошлого года:

Органы власти	III квартал 2018	III квартал 2017
Правительство Ростовской области, в том числе из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций	845	1833
Прокуратура г. Ростова-на-Дону	171	254
Аппарат Полномочного Представителя Президента РФ в ЮФО	45	35
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей	24	6
Депутаты Государственной Думы Федерального собрания Российской Федерации	31	27
Депутаты Законодательного собрания Ростовской области	73	22
Всего:	1189	2177

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 (1185 документов).

857 ответов на электронные обращения заявителей размещены в личных кабинетах на сервисе Интернет-приемная Администрации города Ростова-на-Дону.

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



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



Личный прием граждан

В консультационном режиме в секторе по работе с обращениями граждан управления документационного обеспечения Администрации города Ростова-на-Дону принято более 200 заявителей, более 2000 граждан получили разъяснения лично или по телефону.

В III квартале 2018 года организованы и проведены 3 личных приема граждан главы Администрации города Ростова-на-Дону, в том числе в рамках выездных встреч с жителями Ленинского и Октябрьского районов города Ростова-на-Дону, принято 11 человек (по 10-ти вопросам).

Заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону проведен 21 личный прием граждан, принято 110 человек (по 71-му вопросу).

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

