**Статистический обзор обращений граждан, поступивших в первом квартале 2021 года на имя Губернатора Камчатского края, Председателя Правительства - Первого вице-губернатора Камчатского края, Первого вице-губернатора Камчатского края, Вице-губернатора Камчатского края, заместителей Председателя Правительства Камчатского края**

В первом квартале 2021 года поступило **1353** обращения, содержащих **1416** вопросов. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество обращений увеличилось на **50%** (901 – в I квартале 2020 года).

Количество обращений на имя Президента Российской Федерации, направленных на рассмотрение в Правительство Камчатского края, уменьшилось. В I квартале 2020 года – **171** обращение, в отчетном периоде – **145** обращений.

 Увеличение количества обращений в отчетном периоде связано с распространением коронавирусной инфекции на территории Российской Федерации.

 Более 90 % от общего количества обращений имеют простую письменную форму и поступили посредством почтовой связи (253), в электронном виде (276), либо переданы или оформлены заявителями лично в Единой приемной граждан (165).

Кроме того, поступление обращений граждан осуществляется через электронные сервисы Президента Российской Федерации и Правительства Камчатского края, сопроводительными письмами перенаправляются из иных государственных органов.

 Неуклонно растет количество обращений, полученных через Интернет приемную исполнительных органов государственной власти Камчатского края, размещенную по адресу [www.kamgov.ru](http://www.kamgov.ru). Если в первом квартале 2020 года с помощью интернет приемной свое право на обращение реализовало 294 гражданина, то через год за аналогичный период на этот же сервис поступило уже 541 обращение.

25,4 % от общего количества обращений было принято и рассмотрено в порядке статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», то есть в ходе личных приемов граждан.

В отчетном периоде на личном приеме Губернатором Камчатского края, Председателем Правительства - Первым вице-губернатором Камчатского края, Первым вице-губернатором Камчатского края, Вице-губернатором Камчатского края и заместителями Председателя Правительства Камчатского края рассмотрено **116** обращений, **64** обращения было рассмотрено в ходе личных приемов, **38** обращенийпоступилов ходе выездных приемов в муниципальных районах края (в аналогичном периоде прошлого года таких обращений было 91), **14** обращений рассмотрено в ходе онлайн приемов (Таблица 1).

Таблица 1

| **ФИО, должность** | **Количество приемов в I квартале 2021 года** |
| --- | --- |
| личных приемов | в том числе выездных | онлайн приемы |
| Солодов В.В. (Губернатор) | 3 |  |  |
| Кузнецов А.О. (Председатель Правительства - Первый вице-губернатор Камчатского края) | 6 | - | 2 |
| Нехаев С.В. (Первый вице-губернатор Камчатского края) | 1 | 3 | - |
| Ясевич П.Е. (Вице-губернатор Камчатского края)  | 8 | - | - |
| Василевский Р.С. (Заместитель Председателя Правительства Камчатского края) | 7 | 10 | 1 |
| Миронов С.А. (Заместитель Председателя Правительства Камчатского края) | 8 | 5 | 1 |
| Сивак В. (Заместитель Председателя Правительства Камчатского края) | 5 | 11 | 6 |
| Смирнов Т.Ю. (Заместитель Председателя Правительства Камчатского края) | 18 | 8 | 3 |
| Чекин Е.А. (Заместитель Председателя Правительства Камчатского края) | 4 | - | 1 |
| Заболиченко А.А. (Заместитель Председателя Правительства Камчатского края - Министр специальных программ Камчатского края) | 4 | 1 | - |
| **Итого** | **64** | **38** | **14** |

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 осуществляется не только должностными, но и уполномоченными лицами - специалистами управления по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора и Правительства Камчатского края (далее – Управление). Прием ведется ежедневно в Единой 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. Ежедневно в Единой приемной граждан принимается около 10 - 12 человек. В отчетном периоде специалистами Управления оформлена **81** карточка личного приема граждан, а также принято **84** личных обращений.

**38,2%** обращений от общего количества поступивших в отчетном периоде относятся к тематике *«Социальная сфера»*. Вопросы данной тематики находятся в поле деятельности государственных органов и органов местного самоуправления в сферах здравоохранения, образования, социальной защиты. **11%** обращений содержат просьбы об оказании финансовой помощи, предоставлении мер социальной поддержки и различного рода помощи незащищенным слоям населения, в том числе оказания бесплатной юридической помощи, социальной защиты инвалидов, многодетных семей, пенсионеров и иных категорий граждан.

Вопросы общего, дошкольного и профессионального образования подняты в **4,3 %** обращений.

Доля обращений с жалобами на работу медицинских учреждений, качество предоставления медицинских услуг, ненадлежащую организацию оказания врачебной помощи населению, в том числе в муниципальных районах края, по-прежнему остается высокой – **23,2%** от общего количества поступивших обращений.

К тематике *«Жилищно-коммунальная сфера»* относятся **19%** обращений от общего количества поступивших в отчетном периоде. Просьбы об оказании содействия в обеспечении благоустройства придомовых территорий, жалобы на состояние межквартальных и внутридомовых проездов, отсутствие уличного освещения, тротуаров звучали в **10,1%** обращений**.**

К реализации права граждан на жильеотносится **10%** обращений. Это, как правило, просьбы о содействии в улучшении жилищных условий, переселении из ветхого и аварийного жилья, общежитий, предоставлении жилья по договорам социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления.

В первом квартале 2021 года с жалобами на предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, состояние жилищно-коммунальной сферы и работу управляющих компаний обратилось **1,4%** граждан.

К тематике *«Экономика»* относятся **24%** обращений от общего количества поступивших в отчетном периоде. Хозяйственная деятельность, затрагивающая вопросы строительства, сельского хозяйства, торговли, развития промышленности, бытового обслуживания населения, отмечена в **18,2%** обращений граждан, вопросы, связанные с природными ресурсами и охраной окружающей природной среды, отражены в **4,9%** обращенийграждан от общего количества поступивших обращений.

К тематике *«Государство, общество, политика»* относятся **10,2%** обращений от общего количества поступивших в отчетном периоде. **9,1 %** обращений посвящены вопросам, связанным с основами государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административно-политического строительства.

 К тематике*«Оборона, безопасность, законность»* относятся **5%** обращений от общего количества поступивших в отчетном периоде. **1,9%** обращений граждан связаны с военной службой, **2,8%** обращений посвящены вопросамбезопасности и охраны правопорядка.

Эти и иные данные о процентной доле вопросов, по которым отмечена повышенная активность граждан (более 1% от общего количества), обратившихся в отчетном периоде, приведены в диаграмме (в Приложении).

В ответах на подавляющее большинство рассмотренных в первом квартале 2021 года обращений гражданам даны подробные разъяснения (**81,3%**) положений действующего краевого и федерального законодательства, рекомендации о способах защиты своих прав и законных интересов.

В связи с отсутствием правовых оснований 16 обращений рассмотрено с результатом «отказано».

Изложенные в 187 обращениях факты, нашли свое подтверждение в ходе рассмотрения, по ним проводятся (либо проведены) соответствующие мероприятия.

49 обращений рассмотрено положительно, действенные меры, необходимые для решения вопросов, приняты, изложенные просьбы удовлетворены.

**Приложение**

Вопросы тематического классификатора, по которым отмечена повышенная активность граждан, обратившихся

в первом квартале 2021 года (более 1% от общей доли поступивших вопросов)