**Статистический обзор обращений граждан, поступивших в 2019 году на имя Губернатора Камчатского края, Первого вице-губернатора Камчатского края, Вице-губернатора Камчатского края, заместителей Председателя Правительства Камчатского края**

В 2019 году поступило **2955** обращений, содержащих 3404 вопроса граждан. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество обращений незначительно уменьшилось (3093 - в 2018 году).

Практически вдвое уменьшилось количество обращений на имя Президента Российской Федерации, направленных на рассмотрение в Правительство Камчатского края. В 2018 году их было 964, в отчетном периоде – **543**.

 Повышенная активность граждан, обратившихся в 2018 году на имя Президента Российской Федерации, объясняется прошедшими в марте выборами Главы государства.

При этом, за прошедшие четыре года наблюдается общая тенденция к снижению количества поступивших обращений, в том числе на имя Президента РФ, о чем говорят данные, приведенные в Диаграмме 1.

80 % от общего количества обращений имеют простую письменную форму и поступили по почте либо переданы заявителями лично в Приемную граждан, также обращения поступают посредством факсимильной связи и в форме телеграмм.

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). Все большее количество граждан, реализуя свое право на обращение в государственные органы, выбирают электронную форму направления обращения. Изложенное говорит и о большей доступности информационных технологий для населения. Данные приведены в таблице ниже.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *2016 год* | *2017 год* | *2018 год* | *2019 год* |
| 710 | 758 | 833 | 978 |

13,4 % 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 2019 году на личном приеме Губернатором Камчатского края, Первым вице-губернатором Камчатского края, Вице-Губернатором Камчатского края – Руководителем Аппарата Губернатора и Правительства Камчатского края и заместителями Председателя Правительства Камчатского края рассмотрено **339** обращений, **129 обращений** поступилов ходе выездных приемов в муниципальных районах края (в 2018 году таких обращений было 75)

| **ФИО, должность** | **Количество приемов в 2019 году** |
| --- | --- |
| личных приемов | в том числе выездных |
| Илюхин В.И. (Губернатор) | 101 | 75 |
| Унтилова И.Л. (Первый вице-губернатор) | 24 | 4 |
| Войтов А.Ю. (вице-губернатор – Руководитель Аппарата Губернатора и Правительства)  | 8 | 0 |
| Смирнов Т.Ю. (заместитель Председателя Правительства) | 84 | 7 |
| Зубарь Ю.Н. (заместитель Председателя Правительства) | 21 | 1 |
| Суббота М.А. (заместитель Председателя Правительства) | 26 | 14 |
| Хабаров С.И. (заместитель Председателя Правительства) | 3 | 0 |
| Сивак В. (заместитель Председателя Правительства) | 26 | 19 |
| Пригорнев В.Б. (заместитель Председателя Правительства) | 46 | 9 |
| Итого | 339 | 129 |

Кроме того, четверо жителей Камчатского края принято должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации в режиме видео-конференц-связи. По поручению Губернатора Камчатского края в указанных приемах принимали участие заместители Председателя Правительства Камчатского края Зубарь Ю.Н., Смирнов Т.Ю. и Вице-губернатор Камчатского края – Руководитель Аппарата Губернатора и Правительства Камчатского края Войтов А.Ю.

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 должностным, но и уполномоченным лицом - специалистами отдела по организации работы с обращениями граждан Главного контрольного управления Губернатора и Правительства Камчатского края (далее – отдел). Прием ведется 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. В 2019 году специалистами отдела оформлено **54** карточки личного приема граждан.

Наибольшее количество поступивших в рассматриваемом периоде обращений относится к жилищной сфере – **14,6%** от общего количества. 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.

С жалобами на предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, состояние жилищно-коммунальной сферы и работу управляющих компаний обратилось **8,1%** граждан, с размерами оплаты за жилищно-коммунальные услуги и порядком ее начисления не согласны **2,6%** обратившихся в 2019 году граждан.

**8,3%** от общего количества обращений относятся к тематике «Социальная сфера». Вопросы указанной тематики содержат просьбы об оказании финансовой помощи, предоставлении мер социальной поддержки и различного рода помощи незащищенным слоям населения. Вопросы оказания бесплатной юридической помощи, социальной защиты инвалидов, многодетных семей, пенсионеров и иных категорий граждан также содержатся в данном тематическом блоке.

Просьбы об оказании содействия в обеспечении благоустройства придомовых территорий, жалобы на состояние межквартальных и внутридомовых проездов, отсутствие уличного освещения, тротуаров звучали в **6,5%** 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 – **7,2%** от общего количества поступивших обращений (в 2018 году 6,9%).

Необходимо отметить, что в 2019 году произошел всплеск обращений на тему охраны и использования водных биологических ресурсов, борьбы с браконьерством, гуманного отношения к объектам животного мира. Всего поступило 248 обращений по указанной тематике (это **7,3%** от общего количества). В частности, жители выражали опасения по поводу увеличения численности медведей, связывали данный факт с деятельностью рыбоперерабатывающих предприятий.

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 2.

*Вопросы тематического классификатора, по которым отмечена повышенная активность граждан, обратившихся в 2019 году (более 1% от общей доли поступивших вопросов)*

ДИАГРАММА 2

В ответах на подавляющее большинство рассмотренных в 2019 году обращений 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 26 обращений рассмотрено с результатом «отказано».

Изложенные в 111 обращениях факты нашли свое подтверждение в ходе рассмотрения, по ним проводятся (либо проведены) соответствующие мероприятия.

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

 Положительные примеры рассмотрения обращений граждан

*В ходе выездного приема в с. Эссо Быстринского муниципального района в феврале 2019 года к Губернатору Камчатского края обратилась глава фермерского хозяйства с просьбой об оказании содействия в получении государственной поддержки на развитие фермерского хозяйства. Ранее заявительница такую поддержку получала, но из-за несвоевременно оформленных документов в 2018 в субсидии было отказано.*

*По поручению Губернатора края специалисты Министерства сельского хозяйства, пищевой и перерабатывающей промышленности осуществили выезд в с. Эссо, встретились с заявительницей, оказали консультативную помощь в подготовке необходимых для получения субсидии документов.*

*По результатам проделанной работы главе фермерского хозяйства в рамках реализации мероприятий Государственной программы Камчатского края «Развитие сельского хозяйства и регулирование рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия Камчатского края» была выплачена субсидия на возмещение части затрат, связанных с содержанием крупного рогатого скота за 4 квартал 2018 года, в 2019 году государственная поддержка была оказана в полном объеме.*

*К исполняющей обязанности главы Паратунского сельского поселения обратился житель поселка Термальный инвалид-колясочник по вопросу предоставления жилого помещения. Гражданин проживал в квартире, которая находится на пятом этаже, помещение было не приспособлено для инвалида, а производить его переоборудование или реконструкцию экономически нецелесообразно.*

 *Администрацией поселения гражданин признан нуждающимся в улучшении жилищных условий. Однако иного помещения, пригодного для проживания инвалида в жилищном фонде поселка Термальный не имелось.*

 *В связи с чем в интересах заявителя и.о. главы обратилась к Губернатору Камчатского края.*

 *По поручению Губернатора вопрос об улучшении жилищных условий инвалида рассматривался Министерством жилищно-коммунального хозяйства и энергетики, Министерством социального развития и труда, Администрацией Елизовского муниципального района и администрацией Паратунского сельского поселения.*

 *В ходе рассмотрения обращения прорабатывалось несколько вариантов решения вопроса обеспечения инвалида жилым помещением с учетом состояния его здоровья. В результате проведенных рабочих встреч, личных встреч с заявителем, совместного обсуждения всех предлагаемых вариантов принято решение о предоставлении заявителю квартиры в Паратунском сельском поселении на первом этаже многоквартирного дома.*

 *В рамках подпрограммы «Доступная среда в Камчатском крае» государственной программы «Социальная поддержка граждан в Камчатском крае» заявителю предоставлена социальная выплата на приобретение материалов и выполнение работ по обустройству жилого помещения. В настоящее время все работы по ремонту квартиры и ее оборудованию под нужды инвалида выполнены.*

 *Кроме того, в целях приспособления общего имущества многоквартирного дома с учетом потребности инвалидов и обеспечения доступности установлен уличный пандус.*

*В мае в Интернет приемную Правительства Камчатского края и к Президенту Российской Федерации обратилась учитель физкультуры Пионерской средней школы. Несколько лет автор обращения занимается подготовкой команды своей школы к участию во Всероссийских спортивных соревнованиях школьников. В 2019 году команда стала победителем регионального этапа «Президентских спортивных игр», и главной мотивацией для победивших ребят было участие во всероссийском этапе, который должен был проходить на берегу Черного моря в детском центре «Орленок».*

*Однако сразу после награждения команды тренеру и учителю физкультуры было сказано, что средств для направления детей на соревнования нет. Указанный факт и послужил поводом для обращений.*

*По поручению Вице-губернатора Камчатского края – руководителя Аппарата Губернатора и Правительства Камчатского края Министерство образования и молодежной политики совместно с Министерством спорта изыскали возможность для направления детей в ВДЦ «Орленок».*

*В сентябре команда МБОУ «Пионерская средняя школа им. М.А. Евсюкова» показала очень хорошие результаты на всероссийском этапе «Президентских спортивных игр». В соревнованиях по плаванию были в первой двадцатке, в баскетболе девочки заняли 19 место, в городошном спорте – 5 место. А всего в соревнованиях приняли участие команды из 84 регионов.*

 *По словам учителя физкультуры, ребята остались в полном восторге от мероприятий и поездки в целом, многие из них впервые выехали за пределы полуострова и купались в теплом море.*

*К Председателю Правительства Камчатского края в ходе личного приема обратился гражданин, имеющий проблему медицинского характера – у заявителя глухота. Чтобы окончательно не потерять слух, ему необходимо пройти лечение за пределами Камчатского края. Гражданин подал самостоятельно документы в Министерство здравоохранения для оформления его направления на лечение, однако пакет документов оказался неполным, клиника в Санкт-Петербурге их не приняла.*

*Присутствующие на приеме специалисты Министерства здравоохранения пояснили гражданину, что в соответствии с Порядком направления граждан на лечение за пределы Камчатского края пакет медицинских документов оформляется поликлиникой по месту жительства гражданина на основании заключения врача-специалиста.*

*Однако, учитывая отдаленность проживания заявителя (п. Крутоберегово Соболевского муниципального района), заместителем Председателя Правительства Камчатского края дано поручение Министерству здравоохранения совместно с Камчатской краевой больницей организовать оформление необходимого комплекта документов.*

*Указанное поручение выполнено в полном объеме, заявителю назначена дата госпитализации.*

*К заместителю Председателя Правительства Камчатского края обратился житель Петропавловска-Камчатского с просьбой рассмотреть вопрос об организации автобусной остановки напротив поликлиники на улице Индустриальная. От лица всего «бывшего Ленинского района» города заявитель выражал благодарность за построенную поликлинику: светлую, просторную, без очередей. Вот только от автобусной остановки идти далеко - для пенсионеров, людей с заболеваниями добираться до поликлиники и обратно тяжело.*

*В ходе приема были рассмотрены различные варианты организации остановки общественного транспорта вблизи городской поликлиники № 2, принято положительное решение. Мероприятия включены в проект подпрограммы «Комплексное благоустройство Петропавловск-Камчатского городского округа» на 2020 год и по заверениям руководителя Управления дорожного хозяйства, транспорта и благоустройства администрации Петропавловск-Камчатского городского округа работы будут выполнены в летне-осенний период текущего года. Данное поручение остается на контроле до полного исполнения.*

*В Правительство часто обращаются граждане, неравнодушие которых помогает решить не только личные вопросы, но и вопросы общественно значимые.*

*Так, в Интернет приемную поступило обращение, в котором гражданин просил обратить внимание на высокие деревья, растущие вдоль линии электропередач. Заявитель был обеспокоен тем, что данное обстоятельство может вызвать короткое замыкание, а рядом школа и детский сад.*

*По данному обращению Министерством жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Камчатского края в адрес ПАО «Камчатскэнерго» направлено письмо рекомендательного характера о необходимости выполнить работы по расчистке просек. Оперативно отреагировав на данное письмо, эксплуатирующая сети организация очистила просеки, выполнила уборку и вывоз порубочных остатков.*

*Гражданка, проходящая мимо большого телевизионного табло в центре города, заметила, что у опор, на которых стоит видеоэкран, оторвана облицовка, о чем она незамедлительно сообщила в Правительство края. Данное обращение направлено в Учреждение, в чьем оперативном ведении находится устройство. В Учреждении уведомили, что ремонтные работы будут незамедлительно произведены после получения материалов для облицовки опор.*

*Осенью в районе СРВ был оборудован крытый рынок, жители района очень обрадовались новострою. Но каково же было удивление жителей, когда через несколько дней работы на близлежащих территориях начала образовываться стихийная свалка коробок, испорченного нереализованного товара и прочего мусора, оставленного предпринимателями, торгующими на рынке.*

*Обращение с приложением фотографий стихийной свалки поступило в Интернет приемную в конце года, его автор просила наказать директора рынка и избавить жителей района от грязи и антисанитарии.*

*По поручению заместителя председателя Правительства Камчатского края сотрудники Инспекции государственного экологического надзора провели проверку изложенных в обращении фактов. После проведенных контрольных мероприятий работники ООО «Ярмарка на СРВ» ликвидировали свалку твердых бытовых отходов, а контейнерную площадку с мусорными баками перенесли в другое, менее людное место.*