**Статистический обзор обращений граждан, поступивших в первом квартале 2020 года на имя Губернатора Камчатского края, Председателя Правительства Камчатского края, Первого вице-губернатора Камчатского края, Вице-губернатора Камчатского края, заместителей Председателя Правительства Камчатского края**

В первом квартале 2020 года поступило **901** обращение, содержащее 998 вопросов граждан. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество обращений увеличилось на 26% (664 – в I квартале 2019 года).

Также увеличилось количество обращений на имя Президента Российской Федерации, направленных на рассмотрение в Правительство Камчатского края. В I квартале 2019 года – 133, в отчетном периоде – **171**.

Увеличение количества обращений в отчетном периоде связано с началом распространения новой коронавирусной инфекции на территории Российской Федерации.

Более 80 % от общего количества обращений имеют простую письменную форму и поступили посредством почтовой связи (252 обращения), в электронном виде (444) либо переданы заявителями лично в Приемную граждан (39).

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 2019 года с помощью интернет приемной свое право на обращение реализовало 175 граждан, то через год за аналогичный период на этот же сервис поступило уже 294 обращения.

17,3 % 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, Первым вице-губернатором Камчатского края, Вице-Губернатором Камчатского края – Руководителем Аппарата Губернатора и Правительства Камчатского края и заместителями Председателя Правительства Камчатского края рассмотрено **138** обращений, **91 обращение** поступилов ходе выездных приемов в муниципальных районах края (в аналогичном периоде прошлого года таких обращений было 41)

| **ФИО, должность** | **Количество приемов в I квартале 2020 года** | |
| --- | --- | --- |
| личных приемов | в том числе выездных |
| Илюхин В.И. (Губернатор) | 42 | 29 |
| Василевский Р.С. (Председатель Правительства Камчатского края) | 5 | 0 |
| Унтилова И.Л. (Первый вице-губернатор) | 45 | 44 |
| Войтов А.Ю. (вице-губернатор – Руководитель Аппарата Губернатора и Правительства) | 1 | 0 |
| Смирнов Т.Ю. (заместитель Председателя Правительства) | 8 | 0 |
| Зубарь Ю.Н. (заместитель Председателя Правительства) | 2 | 0 |
| Суббота М.А. (заместитель Председателя Правительства) | 2 | 0 |
| Хабаров С.И. (заместитель Председателя Правительства) | 1 | 1 |
| Сивак В. (заместитель Председателя Правительства) | 26 | 16 |
| Пригорнев В.Б. (заместитель Председателя Правительства) | 6 | 1 |
| Итого | 138 | 91 |

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 отчетном периоде специалистами отдела оформлено **19** карточек личного приема граждан.

**32,9%** от общего количества поступивших в отчетном периоде обращений относятся к тематике «Социальная сфера». Вопросы данного блока находятся в поле деятельности государственных органов и органов местного самоуправления в сферах здравоохранения, образования, социальной защиты.

**9,8 %** 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 **3,5 %** 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 – **11,4%** от общего количества поступивших обращений.

Просьбы об оказании содействия в обеспечении благоустройства придомовых территорий, жалобы на состояние межквартальных и внутридомовых проездов, отсутствие уличного освещения, тротуаров звучали в **9,1%** обращений**.**

**21,7 %** от общего количества поступивших в рассматриваемом периоде обращений относится к жилищной сфере. **10,6%** - относится к реализации права граждан на жилье. 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 **7,6%** граждан, с размерами оплаты за жилищно-коммунальные услуги и порядком ее начисления не согласны **3,5 %** обратившихся в первом квартале 2020 года граждан.

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 квартале2020 года 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 4 обращения рассмотрено с результатом «отказано».

Изложенные в 100 обращениях факты нашли свое подтверждение в ходе рассмотрения, по ним проводятся (либо проведены) соответствующие мероприятия.

52 обращения 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 2020 года*

*(более 1% от общей доли поступивших вопросов)*