

## Аналитическая информация к отчету «Итоги работы канала «Телефон прямой связи Правительства Москвы с жителями города» за 4-й квартал 2014 года

24.02.2015

В 4-м квартале 2014 года на канал «Телефон прямой связи Правительства Москвы с жителями города» поступило **2000** устных обращений граждан. Взято на контроль и направлено в органы исполнительной власти города **1400** обращений требующих принятия мер. По остальным **600** обращениям: по 36 обращениям положительные решения приняты оперативно, в течение рабочего дня, по 564 - жители получили необходимую информацию, квалифицированные разъяснения и рекомендации дежуривших должностных лиц по заданным вопросам в день обращения. В сравнении с аналогичным периодом 2013 года (2195) количество обращений уменьшилось на 8,9%.

Анализ поступивших обращений граждан показывает, что в отчетном периоде высокую активность проявляли жители, проживающие в Центральном, Северном, Восточном, Южном и Юго-Западном административных округах. В разрезе показателя по количеству обращений на тысячу жителей среднегородской показатель составил 16,5%. Выше среднего показателя находятся Центральный, Южный, Северный и Юго-Западный административные округа.

Тематическая структура обращений граждан остается стабильной, значительных изменений по сравнению с аналогичным периодом 2013 года в ней не отмечено.

Первоочередными вопросами для большинства граждан по-прежнему являются вопросы **жилищно-коммунального хозяйства** (531 или 27% от общего числа обращений). По сравнению с аналогичным периодом 2013 года (685 или 31%) количество указанных обращений сократилось на 22,5%.

Однако приоритеты обращений граждан по проблемам ЖКХ изменились: по сравнению с аналогичным периодом 2013 года увеличилось количество обращений по вопросам технического состояния инженерных систем жизнеобеспечения в жилом помещении многоквартирного дома (51/19), технических параметров водоснабжения в многоквартирных домах (46/12), качества обслуживания многоквартирного дома управляющей организацией (40/13).

Наибольшее число обращений по данным вопросам (26,7%) поступило от жителей Южного административного округа - 142 обращения (4 кв. 2013 года - 142). По сравнению с аналогичным периодом 2013 года значительно сократилось количество обращений по этой тематике в Восточном (55/89) и Западном (27/52) административных округах.

По вопросам **благоустройства территорий** поступило 278 обращений или 14% от общего количества. По сравнению с аналогичным периодом 2013 года (334) количество указанных обращений сократилось на 16,8%.

Значительное количество обращений было связано с вопросами: уборки придомовой территории (59), использования придомовой территории автолюбителями (35), содержания и озеленения придомовых территорий (32), благоустройства площадок для отдыха на придомовых территориях (23), сбора и вывоза мусора с придомовой территории (23).

По сравнению с аналогичным периодом 2013 года значительно увеличилось количество обращений по данной тематике в Центральном (57/38) и Юго-Западном (53/25) административных округах, сократилось - в Северном (42/70), Южном (32/70) и Западном (10/33) административных округах.

Обращения граждан по вопросам **топливно-энергетического хозяйства** составили 10% от числа поступивших (196 обращений), что на 124 обращения больше, чем за аналогичный период 2013 года (72 обращения).

Основными вопросами по этой теме являлись: технические и качественные параметры отопления в многоквартирных домах (91) и плановое включение отопления в многоквартирных домах (49).

По сравнению с аналогичным периодом 2013 года количество обращений по указанным вопросам возросло во всех округах, за исключением Северо-Восточного (8/7) и Зеленоградского (0/1) административных округов, где количество обращений осталось на прежнем уровне. Наибольшее количество обращений по данной тематике зафиксировано в Центральном (25), Северном (24), Восточном (29), Юго-Восточном (29) и Южном (25) административных округах. Увеличение количества таких обращений связывается с несвоевременным информированием жителей о начале отопительного сезона и проводимых мероприятиях по обеспечению качественных параметров систем центрального отопления в многоквартирных домах.

Увеличилось на 33,9% количество обращений граждан по вопросам **здравоохранения** (130/86).

Суть вопросов существенно не изменилась по сравнению с аналогичным периодом 2013 года, граждан по-прежнему волнуют вопросы лекарственного обеспечения отдельных категорий граждан, имеющих право на получение государственной социальной помощи (22), и организации работы медицинских учреждений (76). Особое внимание жители уделяли вопросам проводимого реформирования лечебных учреждений.

Наибольшее число обращений по этой тематике поступило от жителей Восточного (21/9), Юго-Восточного (21/13), Южного (18/10) и Юго-Западного (18/12) административных округов. По сравнению с аналогичным периодом 2013 года в 2 раза увеличилось количество обращений в Центральном (13/6) и Северном (10/5) административных округах, в остальных округах количество обращений осталось практически на прежнем уровне.

Сократилось на 18,6% количество обращений по вопросам организации работы городского **транспорта** (105/129).

В основном жители задавали вопросы, связанные с изменением маршрутов движения и парковкой транспортного средства городского наземного пассажирского транспорта (12), содержанием, установкой и переносом остановочных павильонов (18), организацией дорожного движения и улично-дорожной сети (44).

По сравнению с аналогичным периодом 2013 года значительно сократилось количество обращений по этой тематике в Юго-Западном административном округе (8/25), увеличилось - в Западном (15/9) и Северо-Западном (14/10) административных округах.

Количество обращений по вопросам **социального обеспечения** составило 5% от общего количества (92 обращения). В сравнении с аналогичным периодом 2013 года (85 обращений) количество обращений увеличилось на 7,6%.

Жителей волновали вопросы: организации социальных выплат (20), предоставления мер государственной социальной поддержки льготным категориям граждан (24), организации социального обслуживания (28).

Наибольшее число обращений по перечисленным вопросам (32,6%) поступило от жителей Юго-Западного административного округа (30/17), по сравнению с аналогичным периодом 2013 года значительно сократилось количество обращений в Северном административном округе (2/8), увеличилось - в Восточном административном округе (9/5), в остальных округах количество таких обращений осталось практически без изменений.

На прежнем уровне остаются вопросы **градостроительства и архитектуры** (64/64), **торговли и предоставления услуг** (56/55), **безопасности и охраны правопорядка** (56/50).

Уменьшилось количество обращений по вопросам **жилищной политики** - 53 (4 кв. 2013 года - 75).

В обращениях содержались вопросы: предоставления сведений о собственниках жилых помещений (17), улучшения жилищных условий (13), переселения жителей (6).

Наибольшее число обращений по данным вопросам (35,8%) поступило от жителей Южного административного округа (19). По сравнению с аналогичным периодом 2013 года значительно уменьшилось количество обращений по указанной тематике в Центральном (2/7), Юго-Восточном (4/9), Юго-Западном (4/10) и Западном (4/14) административных округах.

Сократилось количество обращений по вопросам **капитального ремонта многоквартирных домов** - 21 (4 кв. 2013 года - 49).

Жителей волновали вопросы: включения домов в программу капитального ремонта, признания домов аварийными и подлежащими сносу или реконструкции, проведения выборочного капитального ремонта.

По сравнению с аналогичным периодом 2013 года значительно уменьшилось количество обращений по этой тематике в Северном (6/13) и Южном (1/8) административных округах.

Остальная часть тематических обращений касалась вопросов образования (24), имущественно-земельных отношений (19), гаражно-парковочного хозяйства (42), связи (24), работы с обращениями граждан в части порядка рассмотрения обращений в органах исполнительной власти (64).

В целом в 4-м квартале 2014 года наибольшее количество обращений поступило от жителей Южного административного округа, в котором по ряду тематик показатели количества обращений также превосходят другие округа. По сравнению с аналогичным периодом 2013 года возросло на 7,6% количество обращений граждан в Восточном административном округе (236/218), в других административных округах количество обращений незначительно сократилось.

В отчетный период дежурство на данном канале осуществлялось заместителями руководителей департаментов, комитетов, управлений Правительства Москвы, заместителями префекта и главами управ районов согласно утвержденному графику.

При этом следует обратить внимание руководителей органов исполнительной власти на несоответствие заявленных ответственных дежурных должностных лиц. Так, была произведена замена должностных лиц на специалистов нижестоящих должностей:

- управа района Ново-Переделкино (02.10.2014), управа района Солнцево (06.10.2014), управа района Бирюлево Восточное (08.10.2014), управа Нагорного района (15.10.2014), управа района Бибирево (11.12.2014), управа района Кузьминки (17.12.2014) **по причине отпуска глав управ районов;**

- префектура ЮЗАО (22.10.2014), Департамент информационных технологий города Москвы (07.11.2014), управа района Южное Тушино (30.12.2014) **по причине производственной необходимости;**

- управа Дмитровского района (19.11.2014) **в связи с проведением встречи с жителями;**

- управа района Выхино-Жулебино (19.12.2014), управа района Лефортово (22.12.2014) **по причине болезни;**

- управа Южнопортового района (23.12.2014) **без объяснения причин.**

Наряду с этим имелся случай самовольного ухода с дежурства 25.12.2014 в 11.40 час. заместителя руководителя Департамента капитального ремонта города Москвы Лифшица Д.В., замена должностного лица была произведена в 14.00 час.

По итогам 3-го квартала 2014 года по фактам нарушений сроков рассмотрения обращений граждан, органами исполнительной власти проведены служебные проверки, по результатам проверок 18 сотрудников привлечены к административной ответственности.

Принятые органами исполнительной власти города меры позволили сократить количество рассмотренных обращений граждан исполненных с нарушением сроков (23 обращения из 1255 поступивших) до **1,8%** (в 4-м квартале 2013 года - **30,0%** (332 обращения из 1107 поступивших)).

Однако нарушение сроков рассмотрения обращений граждан, составившее более 25% от общего количества поступивших обращений, отмечается в управе района Даниловский (ЮАО), в управе района Тропарево-Никулино (ЗАО), в управе Басманного района (ЦАО), в управе Пресненского района (ЦАО), в управе Тверского района (ЦАО).

По итогам работы с обращениями граждан, поступившими на канал «Телефон прямой связи Правительства Москвы с жителями города» в 4-м квартале 2014 года, предлагается:

#### **1. Руководителям органов исполнительной власти города:**

1.1. Обеспечить под личную ответственность дежурство должностных лиц на канале «Телефон прямой связи Правительства Москвы с жителями города» с соблюдением режима работы данного канала.

1.2. Проводить своевременное информирование населения о проводимых на территориях административных округов мероприятиях путем размещения информации на порталах, официальных сайтах, в печатных изданиях, диспетчерских службах и т.п.

1.3. В целях исключения и предупреждения нарушений сроков рассмотрения обращений использовать систему предупредительного контроля. При выявлении несвоевременного принятия мер и некачественного выполнения работ по обращениям граждан к виновным лицам применять меры дисциплинарного взыскания.

1.4. Определить дополнительные меры по повышению исполнительской дисциплины, качества рассмотрения обращений граждан и результативности работы с обращениями граждан.

**2. Префектам административных округов** при невозможности участия в дежурстве на канале «Телефон прямой связи Правительства Москвы с жителями города» глав управ районов, производить их замену на заместителей префектов, с обязательным информированием о замене в установленном порядке.

---

[Управа района Аэропорт города Москвы](#)