

Аналитическая информация к отчету «Итоги работы канала «Телефон прямой связи Правительства Москвы с жителями города» за 1-й квартал 2015 года

27.04.2015

В **1-м квартале 2015 года** на канал «Телефон прямой связи Правительства Москвы с жителями города» поступило **1615** устных обращений граждан. Взято на контроль и направлено в органы исполнительной власти города **1046** обращений, требующих принятия мер. Из них: решено положительно – 280 обращений, даны разъяснения – 399 обращений, сведения не подтвердились – 25 обращений, контроль продолжен – 342 обращения. По остальным **569** обращениям: по 32 обращениям положительные решения приняты оперативно, в течение рабочего дня, по 537 - жители получили необходимую информацию, квалифицированные разъяснения и рекомендации дежуривших должностных лиц по заданным вопросам в день обращения. По сравнению с аналогичным периодом 2014 года (1769) количество обращений уменьшилось на 8,7%.

Анализ поступивших обращений граждан показывает, что по-прежнему актуальными вопросами для большинства граждан являются вопросы **жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства территорий** (653 или 40% от общего числа обращений). По сравнению с аналогичным периодом 2014 года (730 или 41%) количество указанных обращений сократилось на 10,5%.

Наибольшее количество обращений поступило по вопросам содержания и текущего ремонта жилых помещений в многоквартирных домах (143), содержания, эксплуатации, благоустройства и ремонта придомовых территорий (141), оплаты жилищно-коммунальных услуг (95) и управления многоквартирным домом (82). В основном затрагивались вопросы уборки придомовой территории, перерасчета, корректировки оплаты за жилищно-коммунальные услуги, установки и эксплуатации индивидуальных приборов учета воды в многоквартирном доме, качества обслуживания многоквартирного дома управляющей организацией.

По сравнению с аналогичным периодом 2014 года значительно сократилось количество обращений по данной тематике в Северном (60/86) и Восточном (77/94) административных округах, в остальных округах количество обращений осталось на прежнем уровне.

По вопросам **здравоохранения** поступило 141 обращение, что в 2 раза больше по сравнению с аналогичным периодом 2014 года (70).

Жителей волновали вопросы предоставления услуг амбулаторно-поликлиническими объединениями (56), обеспечения населения лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения, работы аптечных организаций (42) и предоставления услуг стационарными медицинскими учреждениями (24). В основном это были вопросы организации работы поликлиник по обслуживанию взрослого населения и больниц, отсутствия льготных лекарственных препаратов.

Наибольшее число обращений по этой тематике поступило от жителей Южного (33/17) административного округа. По сравнению с аналогичным периодом 2014 года значительно увеличилось количество обращений в Центральном (16/1) и Западном (19/2) административных округах.

Количество обращений по тематике **работа с обращениями граждан** составило 7% от общего количества (107 обращений). По сравнению с аналогичным периодом 2014 года (99 обращений) количество обращений увеличилось на 7,5%.

Основными вопросами по этой теме являлись: порядок рассмотрения обращений граждан (76), организация и проведение личного приема граждан в органах исполнительной власти города (26).

По данной тематике почти в 2 раза увеличилось количество обращений в Восточном (14/8) и Юго-Западном (15/7) административных округах, сократилось - в Северном (7/12) и Южном (11/18) административных округах.

По вопросам **социального обеспечения** поступило 86 обращений, что составило 5% от общего количества. По сравнению с аналогичным периодом 2014 года количество обращений осталось на прежнем уровне (84).

Жителей волновали вопросы организации социального обслуживания (40), социальных выплат (21), предоставления мер государственной социальной поддержки (11).

Наибольшее число обращений по перечисленным вопросам (44,2%) поступило от жителей Юго-Западного административного округа (38/10). По сравнению с аналогичным периодом 2014 года в остальных округах количество обращений уменьшилось.

Сократилось на 18,1 % количество обращений по вопросам организации работы городского **транспорта** (77/94).

Граждан по-прежнему волновали вопросы работы наземного городского транспорта (26), содержания и эксплуатации гаражей, парковок (25), организации дорожного движения и улично-дорожной сети (13). В основном жители задавали вопросы, связанные с изменением маршрутов движения транспортных средств городского наземного пассажирского транспорта и порядком оформления проездных билетов.

По сравнению с аналогичным периодом 2014 года сократилось количество обращений по этой тематике в Центральном (13/22), Южном (4/9) и Западном (7/10) административных округах, увеличилось - в Юго-Восточном (9/5) и Юго-Западном (13/10) административных округах.

Обращения по вопросам **безопасности и охране правопорядка** составили 5% от числа поступивших обращений (76), что на 23,7% процента больше по сравнению с аналогичным периодом 2014 года (58).

В основном затрагивались вопросы обеспечения личной и имущественной безопасности граждан (53), деятельности правоохранительных органов охраны общественного порядка (17).

Наибольшее число обращений по перечисленным вопросам (53,9%) поступило от жителей Южного административного округа (41/26), в остальных округах количество обращений осталось практически без изменений.

Сократилось почти в 3 раза количество обращений по вопросам **градостроительства и архитектуры** (25/65), в 2 раза - по вопросам **жилищной политики** (40/81), в 1,5 раза - по вопросам **топливно-энергетического хозяйства** (72/108).

Остальная часть тематических обращений касалась вопросов торговли и услуг (46), связи (31), капитального ремонта многоквартирных домов (25), образования (20), имущественно-земельных отношений (20), труда и занятости населения (20), предоставления государственных услуг (18).

В целом, наибольшее количество обращений поступило от жителей Южного административного округа, в котором население наиболее активно использует возможность решения возникающих вопросов на данном телефонном канале.

В отчетный период дежурство на канале «Телефон прямой связи Правительства Москвы с жителями города» осуществлялось заместителями руководителей департаментов, комитетов, управлений Правительства Москвы, заместителями префектов административных округов и главами управ районов в строгом соответствии с утвержденным графиком.

По итогам 4-го квартала 2014 года по фактам нарушений сроков рассмотрения обращений граждан, префектурами Центрального, Южного и Западного административных округов проведены служебные проверки, по результатам которых 4 сотрудника привлечены к административной ответственности.

Анализ исполнительской дисциплины показал, что руководителями органов исполнительной власти приняты исчерпывающие меры по повышению исполнительской дисциплины, качества рассмотрения обращений граждан и ответственности государственных гражданских служащих по соблюдению Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", регламента Правительства Москвы.

Принятые органами исполнительной власти города меры позволили сократить количество исполненных с нарушением сроков рассмотрения обращений граждан до **0,4%** (в 1-м квартале 2014 года - **8,8%**).

По итогам работы с обращениями граждан, поступившими на канал «Телефон прямой связи Правительства Москвы с жителями города» в 1-м квартале 2015 года, предлагается:

1. Руководителям органов исполнительной власти города:

- обеспечить под личную ответственность дежурство должностных лиц

на канале «Телефон прямой связи Правительства Москвы с жителями города» с соблюдением режима работы данного канала;

- 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.;

- 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;

- 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 с обязательным информированием о замене в установленном порядке.

Адрес страницы: <http://aeroport.mos.ru/presscenter/news/detail/1799695.html>

[Управа района Аэропорт города Москвы](#)