**Информация**

**о рассмотрении обращений граждан, поступивших**

**в Правительство Вологодской области в 3 квартале 2018 года**

В течение 9 месяцев 2018 года в Правительство области поступило **8587** обращений, в которых содержалось **10205** вопросов. В сравнении с аналогичным периодом 2017 года количество обращений увеличилось в **1,2** раза.

В 3 квартале 2018 года зафиксировано **2783** обращения (**3193** вопроса). Количество обращений по сравнению с 3 кварталом 2017 года увеличилось незначительно (в 3 квартале 2017 года зарегистрировано 2480 обращений).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Каналы поступления обращений** | **3 квартал 2018 года** | **3 квартал 2017 года** |
| Почта | 572 | 494 |
| Онлайн-приемная Губернатора области | 826 | 705 |
| Сайт Правительства | 316 | 198 |
| Электронная почта | 304 | 352 |
| Мобильное приложение | - | 7 |
| МЭДО (Администрация Президента РФ) | 579 | 563 |
| Личное обращение | 186 | 154 |

Исполнение **86%** от общего количества поступивших обращений взято на контроль в управлении по работе с обращениями граждан и организаций Департамента внутренней политики Правительства области.

**Результаты рассмотрения письменных обращений в Правительстве области в 3 квартале 2018 года**

**Соотношение основных тематик в обращениях**

По результатам анализа данных рассматриваемых в диаграмме выявлено:

*увеличение* количества обращений:

на **5%** в сфере экономики, что связано с несогласием граждан со строительством многоэтажных домов в г. Вологда врайоне улиц Пугачева-К.Маркса и Фрязиновской вблизи домов 27, 27А;

на **2%** по тематике «Государство, политика, законность»;

на **1%** по тематике «Оборона, безопасность, законность».

Доля обращений, касающихся *социальной сферы,* осталась на уровне прошлого периода.

# На 8% *уменьшилось* количество обращений по тематике «Жилищно-коммунальное хозяйство» в связи с завершением в сентябре 2017 года областной адресной программы № 7 «Переселение граждан из аварийного жилищного фонда в муниципальных образованиях Вологодской области с учетом необходимости развития малоэтажного жилищного строительства на 2013 - 2017 годы».

**Актуальные вопросы в обращениях граждан, поступивших**

**в 3 квартале 2018 года в сравнении с 3 кварталом 2017 года**

В рамках тематик, указанных в диаграмме, наиболее часто в обращениях поднимались следующие вопросы:……………………………………………………….

|  |  |
| --- | --- |
| Тематика обращений, количество, доля | Вопросы, поступившие в рамках тематики |
| ***Градостроительство*** (156)  Увеличение в **13** раз | - несогласие граждан со строительством многоэтажных домов в г. Вологда врайоне улиц Пугачева-К.Маркса и Фрязиновской вблизи домов 27, 27А. |
| ***Долевое строительство*** (133)  Увеличение в **3,4** раза | - сроки завершения строительства многоквартирных домов (п. Кувшиново, п. Марфино, д. Алексино Вологодского района; п. Шексна; г. Череповец (ул. Люберецкая); г. Вологда (ул. Гагарина);  - предоставление участникам долевого строительства квартир в построенных домах;  - предоставление земельных участков инвесторам для завершения строительства домов (п. Кувшиново (ул. Сосновая);  - приостановка работ «потенциальным» инвестором по достройке многоквартирного дома по адресу: Алексино (ул. Радужная, д. 4) Вологодского района, в связи с невыполнением гарантий в рамках Закона области от 04.10.2017 № 4198-ОЗ. |
| ***Здравоохранение*** (194)  Увеличение в **1,3** раза | - отсутствие медицинских препаратов в аптеках, больницах области, вакцины БЦЖ-М (туберкулез) в поликлиниках г. Череповец;- недостаточное количество или отсутствие врачей специалистов;- отсутствие медицинских работников в детских садах;- трудности, возникающие при записи на прием к врачам специалистам (БУЗ ВО «Вологодская городская поликлиника № 3» г. Вологда, МБУЗ «Стоматологическая поликлиника № 1» г. Вологда БУЗ ВО «Череповецкая детская стоматологическая поликлиника».);- неудовлетворительное качество оказания медицинской помощи (БУЗ ВО «Шекснинская «ЦРБ»);- обеспечение транспортной доступности до медицинских учреждений жителям малочисленных и труднодоступных населенных пунктов (п. Бонга Вашкинского района);- оптимизация медицинских учреждений (закрытие инфекционного, детского отделений в БУЗ ВО «Чагодощенская ЦРБ», Вашкинский район); аптек (Череповецкий район); - необходимость осуществления доставки пациентов к центру гемодиализа и обратно (Бабушкинский район); - отсутствие медицинского оборудования, машин скорой помощи в больницах и медицинских пунктах (Чагодощенский, Белозерский, Бабаевский, Тарногский районы);- неудовлетворительное состояние помещений здравоохранения и условий содержания пациентов (БУЗ ВО «Вологодская областная клиническая больница»);- низкий уровень оплаты труда медицинский работников, вспомогательного персонала, сокращение санитарок (г. Вологда, Бабаевский, Сокольский районы); - длительность ожидания прибытия «Скорой помощи» г. Вологда и др. |
| ***Коммунально-бытовое хозяйство*** (501)  Незначительное увеличение | - отсутствие отопления;  *-* неудовлетворительная работа управляющих компаний;  - неудовлетворительное содержание общего имущества многоквартирных домов (подъездов, подвалов, крыш и др.);  - перебои, отсутствие горячей воды (отключение горячей воды на весь летний период);  - рост тарифов на услуги ЖКХ, размера взноса на капитальный ремонт;  - необходимость проведения капитального ремонта водонапорной системы в районе Заречья г. Вологда (перебои в водоснабжении);  - некачественная питьевая вода (г. Череповец);  - несвоевременный вывоз мусора и др.…………………… |
| ***Рассмотрение обращений граждан органами исполнительной государственной власти и местного самоуправления области*** (81)  Незначительное увеличение | - вопросы, касающиеся рассмотрения обращений граждан (организаций). |
| ***Социальное обеспечение, материальная помощь*** (179)  Незначительное увеличение | - предоставление материальной помощи в связи с трудной жизненной ситуацией, для прохождения лечения; малообеспеченным гражданам (пенсионеры, одинокие матери, многодетные семьи); в связи с задолженностью;  - предоставление льгот пенсионерам, многодетным семьям (приобретение автомобиля для многодетной семьи; предоставление социального работника на безвозмездной основе, содействие в организации социального такси);  - отказ в выплате пособий;  - низкий размер назначаемой материальной помощи и др. |
| ***Улучшение жилищных условий*** (156)  Уменьшение в **1,5** раза | - потребность в улучшении жилищных условий инвалидов, многодетных семей, ветеранов ВОВ, ветеранов боевых действий, матерей-одиночек, детей-сирот, молодых семей;  - предоставление жилья погорельцам, переселенцам из других регионов;  - выплаты субсидий, на приобретение жилых помещений;  - несогласие граждан с вариантами предоставления жилья, взамен признанного аварийным, предоставление непригодногодля проживания жилья;  - отсутствие маневренного жилого фонда;  - необходимость проведения ремонта в квартирах, домах граждан и др. |
| ***Работа детских дошкольных учреждения***  (90)  Уменьшение в **1,4** раза | - недостаточное количество мест в детских садах;  - отсутствие воспитателей в детских дошкольных учреждениях;  - необходимость проведения ремонта зданий, помещений детских садов;  -отсутствие отопления;  - ненадлежащая организация питания;  - просьбы родителей о повышении размера компенсации родительской платы за детский сад и др. |
| ***Дорожное хозяйство*** (217)  Уменьшение в **1,2** раза | - неудовлетворительное содержание дорог, мостов, необходимость строительства новых дорог, мостов;  - разрушение дорожного покрытия в результате воздействия на него тяжеловесного автотранспорта, осуществляющего перевозку лесоматериалов;  - необходимость ремонта (строительства) подъездных дорог, мостов;  - ненадлежащее освещение дорог;  - потребность установки искусственных неровностей на дорогах и др. |
| ***Благоустройство городов и поселков*** (173)  Незначительное уменьшение | - ненадлежащее состояние тротуаров, спортивных, детских площадок, аллей, парков Мира, Победы (г. Вологда), территорий вблизи рек (р. Лещевка Сокольский район);  - ненадлежащее состояние очистных сооружений, необходимость чистки (углубления) придорожных канав в населенных пунктах;  - снос расселенных, аварийных домов (г. Вологда, Вологодский район);  - несанкционированные стоянки автомобилей во дворах;  - недостаточное (отсутстие) освещения и др. |

**Активность населения (в расчете на 1000 человек) в 3 квартале 2018 года в сравнении с аналогичным периодом 2017 года**

Наибольшая активность населения в 3 квартале 2018 года зафиксирована в г. Вологда, Бабаевском, Вологодском, Сокольском муниципальных районах области.

В течение 3-й декады 2018 года, население указанных районов наряду с вопросами, вошедшими в рейтинг актуальных, волновали следующие проблемы:

*г. Вологда:*

- несогласие со строительством многоэтажного дома врайоне улиц Пугачева-К.Маркса;

- нарушение прав участников долевого строительства (большинство «дольщиков» проживает в г. Вологда);

- недостаточное количество мест в детских дошкольных учреждениях;

- отсутствие лекарственных препаратов для льготных категорий граждан в аптеках города;

- низкий уровень оплаты труда вспомогательного медицинского персонала (санитарки) и др.

*Бабаевский муниципальный район:*

- организация теплоснабжения в д. Новое Лукино, с. Борисово-Судское;

- неудовлетворительное состояние дорог Лентьево-Бабаево, Борисово-Судское-Бабаево, Бабаево-Туржино, Ольховик-Сиуч, Волково-Пожарище; дороги к д. Харламовская; моста через р. Сиуч (деревени Заполье, Сиуч, Ольхович, ст. Сиуч);

- недостаточное количество врачей, учителей;

- низкая заработная плата медицинских работников, в том числе работников скорой помощи;

- необходимость проведения ремонта спортивного зала, столовой в МБОУ «Пролетарская основная общеобразовательная школа» г. Бабаево.

- ненадлежащее освещение г. Бабаево;

- организация обеспечения баллонным газом;

- интенсивная вырубка леса вблизи деревень Ольховик, Туржино, отходы лесозаготовительной деятельности остаются на местах вырубок, новых насаждений не производится;

- благоустройства улиц Путейцев, Кленовой г. Бабаево (необходимо произвести ремонт дорожного полотна, организовать ремонт уличного освещения) и др.

*Вологодский муниципальный район:*

- неудовлетворительное состояние дороги Новленское-Филютино, дорог в д. Кирики-Улиты; дорог и тротуаров в п. Федотово, в д. Марфино, Первомайское, Грибково, Кишкино, Непотягово; дороги к новой застройке в п. Харачево; дороги к д. Дюково, Тишиново; дороги Хреново-Широгорье; Еремеево-Хохлово, дороги «руфаново- Цыпоглазово-Кожевниково;

- отсутствие горячего водоснабжения в п. Ермаково;

- отсутствие отопления п. Грибково;

- организация уличного освещения п. Перьево, Емельяново;

- защита прав участников долевого строительства (п. Кувшиново, д. Алексино);

- газификации д. Березник;

- организация водоснабжения в д. Минино, с. Новленское, д. Сусолово;

*-* обустройства дренажной системы в п. Дорожный;

- необходимости ремонта пешеходного моста через реку Тошня вблизи деревни Руново.

*Сокольский муниципальный район:*

- отсутствие отопления в г. Сокол;

- неудовлетворительное состояние дорог в г. Сокол (улицы Школьная, Добролюбова, Суворова, Бережок, Капитана Воронина, Калинина, Лесная, Луковецкая, Водников); дороги Курья-Горицы-Опалево-Малые Ивановские-Петряево; дороги к д. Веретье; дорог в д. Литега;

**-** газификация д. Литега; г. Сокол (улицы Молодежная, 1-ая и 3-ая Глушицкая);

**-** интенсивная вырубка леса и засорение делянок после завершения лесозаготовительной деятельности вблизи д. Скоморохово, д. Тишино;

**-** строительные недоделки в домах, возведенных в рамках программы переселения из ветхого и аварийного жилого фонта (д.д. 33, 35, ул. Карла Маркса г. Сокол);

- приостановление деятельности ООО «Устьелес»;

- низкий уровень оплаты труда работников БУЗ ВО «Сокольская ЦРБ». Отсутствие врачей-специалистов в г. Сокол;

-отсутствие освещения в г. Сокол (ул. Петрозаводская); д. Литега и др.

**Соотношение количества обращений в городских округах и муниципальных районах в сравнении с 3 кварталом 2017 года**

В отчетный период по сравнению с 3 кварталом 2017 года количество обращений увеличилось в 12 муниципальных образованиях, в 14 - произошло уменьшение числа обратившихся.

**Причины поступления наибольшего количества обращений**

**из муниципальных районов и городских округов области**

|  |  |
| --- | --- |
| *ѵ* | *Начало отопительного сезона* |
| *ѵ* | *Несогласие граждан со строительством многоэтажных домов в г. Вологда в районе улиц Пугачева-К.Маркса и Фрязиновской вблизи домов 27, 27А.* |
| *ѵ* | *Активная позиция «обманутых дольщиков».* |
| *ѵ* | *Отсутствие лекарственных препаратов, современного оборудования, расходных материалов в учреждениях здравоохранения, машинах «Скорой помощи». Отсутствие медицинских работников в населенных пунктах. Потребность в проведении ремонта зданий медицинских учреждений. Недостаточное количество медицинских кадров. Отсутствие в аптеках лекарств, входящих в перечень лекарственных препаратов, которые бесплатно предоставляется льготным категориям граждан. Низкий уровень оплаты труда медицинских работников. Реорганизация медицинских учреждений.* |
| *ѵ* | *Недостаточное количество мест в детских садах г. Вологды. Отсутствие отопления, горячей воды в детских садах. Низкий уровень оплаты труда воспитателей дошкольных учреждений. Необходимость строительства новых образовательных учреждений. Низкий размер компенсации родительской платы за предоставление услуг по уходу и присмотру за детьми в детских садах.*  *Сокращение технического персонала сферы образования, что привело к не соблюдению санитарных норм в школах. Реорганизация образовательных учреждений.* |
| *ѵ* | *Неудовлетворительное состояние (отсутствие) дорог, мостов, проведение некачественного ремонта дорог, необходимость в строительстве новых дорог и мостов.* |
| *ѵ* | *Низкое качество питьевой воды в городах Вологда, Грязовец, Череповецком районе.* |
| *ѵ* | *Отсутствие водоснабжения, в том числе горячего (Кадуйский, Чагодощениский, Усть-Кубинский, Вожегодский, Вологодский районы, Миньковское сельское поселение Бабушкинского района; п. Вохтога Грязовецкого района; п. Хохлово Кадуйского района; деревни Сверчковская, Ромашевский Погост Тарногского района, д. Филяево Белозерского района). Неудовлетворительное состояние колодцев (Харовский район).* |
| *ѵ* | *Некачественное предоставление жилищно-коммунальных услуг; неудовлетворительная работа управляющих компаний; несогласие с увеличением размеров взносов за капитальный ремонт многоквартирных домов; задолженность населения по оплате коммунальных услуг, реструктуризация задолженности; отказ в выплате субсидий на оплату коммунальных услуг.* |
| *ѵ* | *Нуждаемость в газификации (Сокольский, Вологодский, Великоустюгский, Шекснинский, Белозерский, Череповецкий районы, г. Харовск, г. Вологда (улицы Монастырская, Никольская, Колхозная), г. Череповец (ул. Ванчикова),*  *Ситуация с отказом обслуживающей организации производить замену газовых баллонов в Великоустюгском районе.* |
| *ѵ* | *Отключение уличного освещения, перебои в электроснабжении (г. Вологда, Вологодский, Устюженский, Верховажский, Бабушкинский, Белозерский, Харовский, Череповецкий, Шекснинский, Кирилловский районы; г. Харовск).* |
| *ѵ* | *Не согласие со строительством Целлюлозно-бумажного комбината в Череповецком районе.* |
| *ѵ* | *Нестабильность работы предприятий: птицефабрика в д. Нифантово, ЗАО «Северная чернь» Великоустюгский район; ОАО «Вологодский оптико-механический завод» г. Вологда, ООО «Устьелес» Сокольский район.* |
| *ѵ* | *Отсутствие Интернета, сотовой связи (Устюженский, Тотемский, Тарногский Череповецкий, Кичменгско-Городецкий, Бабаевский, Верховажский, Вытегорский, Белозерский районы).* |
| *ѵ* | *Потребность в развитии инфраструктуры городов и поселков, в части благоустройства мест отдыха, детских площадок, тротуаров, дворовых территорий.* |
| *ѵ* | *Социальное обеспечение нуждающихся граждан. Содействие в организации социального такси для пенсионеров (Вашкинский район).* |
| *ѵ* | *Отсутствие инфраструктуры (подъездных дорог, газа) на земельных участках, выделенных многодетным семьям.* |
| *ѵ* | *Интенсивная вырубка лесов, засорение мест вырубок (Сокольский, Белозерский, Вашкинский, Череповецкий районы).* |
| *ѵ* | *Отсутствие транспортного сообщения (Череповецкий, Белозерский, Устюженский, Вашкинский, Чагодощенский, Нюксенский районы).* |
| *ѵ* | *Ненадлежащая работа (износ) очистных сооружений, необходимость их реконструкции или строительства новых (Череповецкий, Кирилловский, Тотемский районы).* |
| *ѵ* | *Появление несанкционированных свалок мусора, несвоевременный вывоз мусора Усть-Кубинский, Кирилловский, Вытегорский, Харовский районы; города Сокол, Харовск.* |

В течение 3 квартала 2018 года на справочный сетевой телефонный узел Правительства области поступило **567**  звонков граждан (далее – ССТУ).

Большая часть звонков, поступивших в Правительство области, касалась коммунально-бытового хозяйства (повышение взносов на капитальный ремонт); здравоохранения; (оказания медицинской помощи, в том числе высокотехнологичной, лекарственное обеспечение); ненадлежащего состояния дорог, мостов («Октябрьский мост» г. Вологда); социального обеспечения; земельных правоотношений (предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) рассмотрения обращений граждан; транспортного обслуживания населения; улучшения жилищных условий граждан (расселение из аварийного жилья); обеспечения населения жидким газом.

Наибольшее количество звонков поступило от жителей городов Вологда, Череповец, Сокольского, Бабаевского, Вологодского, Тотемского, Кичменгско-Городецкого муниципальных районов области.