

**Информация о количестве и тематике обращений граждан,
поступивших в Администрацию Советского района в 2018 году**

Работа с обращениями граждан в Администрации Советского района г.Казани ведется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и законом Республики Татарстан от 12.05.2003 №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан».

Количество входящих документов

Наименование	2017 год	2018 год	Рост + Уменьшение – (%)
Обращения граждан	14535	15557	+7,0
Поручения Мэра, Руководителя ИКМО г.Казани и его заместителей, протоколы, ОРД	8018	8120	+1,3
Письма сторонних организаций и предприятий	5937	6293	+6,0
Письма ИКМО и КГД	3560	4039	+13,4
ИТОГО	32050	34009	+6,1

За 2018 год в Администрацию Советского района поступило 34 тысячи документов, что на 6% выше уровня прошлого года. Из них 15,5 тысяч – это обращения граждан.

Количество обращений граждан

Наименование	2017 год	2018 год	Рост + Уменьшение – (%)
<i>Непосредственно в район</i>	6513	6902	+5,9
<i>Из вышестоящих органов (ИКМО г.Казани)</i>	4377	3861	-11,8
<i>ГИС «Народный контроль»</i>	3645	4794	+31,5
Итого	14535	15557	+7,0

Из данной таблицы видно, что по сравнению с предыдущим годом количество поступивших обращений граждан выросло в целом на 7%. При этом рост происходит в основном за счет уведомлений, поступивших через ГИС «Народный контроль». Из года в год «Народный контроль» продолжает набирать популярность среди населения. Это обусловлено высокой эффективностью системы, значительным числом решенных проблем и короткими сроками рассмотрения уведомлений.

Граждане обращаются с вопросами ремонта и строительства дорог озеленения, освещения, благоустройства дворовых территорий, организации доступной среды, таким образом, указывают на имеющиеся проблемы и недостатки, участвуют в планировании основных районных мероприятий, формировании целевых программ.

С начала работы системы (июнь 2012 года) в Администрацию Советского района поступило 13282 заявки.

**Сравнительный анализ рассмотрения
уведомлений в ГИС «Народный контроль»
по районам г.Казани с начала года**

район	количество поступивших заявок	количество/процент решенных заявок
Вахитовский и Приволжский	5374	3421/63,6
Советский	4794	3763/78,5
Авиастроительный и Ново - Савиновский	4107	3293/80,2
Кировский и Московский	3472	2583/74,4

По итогам года процент решенных заявок составил 78,5. Среди районов города Казани мы занимаем вторую позицию, как по количеству поступивших, так и по процентному соотношению решенных уведомлений.

Основные категории уведомлений в ГИС «Народный контроль»

Категория	2017 год	2018 год	Рост + Уменьшение – (%)
Благоустройство территории	1477	2283	+54,6
Содержание и ремонт муниципальных дорог	1260	1619	+28,5
Нарушения в наружной рекламе	318	493	+55,0
Организация дорожного движения	422	201	-52,4

По первым трем категориям наблюдается значительный рост, спад обращений по категории «организация дорожного движения» связан с передачей полномочий по установке дорожных знаков в Комитет по транспорту.

Запланированные уведомления

Год подачи заявки	Количество запланированных уведомлений
2012	0
2013	0
2014	56
2015	140
2016	159
2017	347
2018	517

Процент запланированных уведомлений составляет 9,6. На данном слайде отражено количество заявок, находящихся в статусе «запланировано» по годам с начала работы системы. Уведомления, поступившие в 2012-2013 годах, отработаны полностью.

Статистика положительно решенных уведомлений

год	поступило	решено	%
2013	940	441	46,9
2014	1559	954	61,2
2015	1999	1351	67,6
2016	2845	2035	71,5
2017	3645	2598	71,2
2018	4794	3763	78,5

Хочется отметить, что в работе с уведомлениями в системе ГИС «Народный контроль» прослеживается положительная динамика роста решенных заявок, так в 2013 году, в самом начале работы системы процент решенных заявок составлял 46,9, в 2018 – мы достигли отметки в 78,5.

А теперь более подробно остановимся на тематике обращений граждан, поступивших в 2018 году.

Тематика обращений граждан

Тематика обращений	2017 год	2018 год
Вопросы благоустройства района	4716	5087
Жилищно-коммунальные услуги	4272	4598
Вопросы опеки и попечительства	2593	2585
Вопросы отдела общественной безопасности	860	1367
Улучшение жилищных условий	1312	1308
Социальная сфера	570	449
Торговля	424	337

Наибольшее количество поступивших обращений связано с вопросами благоустройства, это обусловлено еще и тем, что на территории района много жилых массивов. В отдел по благоустройству и работе с жилыми массивами за отчетный период отписано более 5 тыс. обращений по вопросам ремонта и содержания дорог и тротуаров, ликвидации несанкционированных свалок, озеленения, вывоза мусора, а также с иными насущными проблемами жителей жилых массивов.

Количество обращений по вопросам жилищно-коммунального хозяйства остается на уровне прошлого года и составляет порядка 4,5 тысяч. Это вопросы, связанные с оплатой и предоставлением услуг, ремонтом многоквартирных жилых домов и благоустройством дворовых территорий.

Количество обращений по другим вопросам отражено в таблице.

Жители активно используют свое право на коллективные обращения.

Источник поступления	2017 год	2018 год
- через город	104	86
- непосредственно в район	140	153
Итого:	244	239

Количество коллективных обращений, поступивших в 2018 году, остается на уровне прошлого года. При этом следует отметить, что коллективных обращений, направленных в район, больше чем в город, это говорит о том, что проблемы решаются непосредственно на местах, жители нам доверяют.

Наряду с жалобами и заявлениями поступают и благодарности за проделанную работу, так жители района положительно оценили работу управляющих компаний «Сервис-гарант» и «Гвардейская», поблагодарили за строительство гимназии №183, за укладку асфальта по улицам Зенитная и Энтузиастов, расширение дороги в сторону п.Дербышки, обрезку деревьев по

ул.Попова, ремонт мест общего пользования в д.21 по ул.Халезова, а также выразили благодарность сотруднику отдела общественной безопасности В.Хасаншину.

Отдельно хотелось бы остановиться на организации личного приема. Постановлением Руководителя Исполнительного комитета г.Казани установлен единый день приема граждан руководителями – вторник с 14.00. За отчетный период главой Администрации принято 128 человек (в 2017- 284), заместителями – 154 человека (в 2017 – 215).

Ежегодно 12 декабря в общероссийский день приема граждан уполномоченным по приему Яковлевым Андреем Юрьевичем с 12.00 до 20.00 ведется прием граждан. В 2018 году было принято 6 человек по вопросам:

- выселения из жилья;
- медицинского обслуживания;
- строительства дет.сада;
- строительства жилья;
- участия в долевом строительстве;
- нанесения дорожной разметки.

Для удобства жителей и формирования объективной картины состояния дел в районе организуются выездные встречи и приемы. В 2018 году в ходе встреч с трудовыми коллективами, а также с представителями ТОС, правоохранительных органов, сферы ЖКХ, социальной сферы, поступило более 250 вопросов.