

ИНФОРМАЦИЯ

о работе с обращениями граждан в Администрации Приморского края и органах исполнительной власти Приморского края в 2017 году

В 2017 году в Администрацию Приморского края поступило 24071 обращений граждан (на 16,1 % больше по сравнению с 2016 г.), в которых поставлено 25134 вопросов (в 2016 г. - 22279).

Количество поступивших в Администрацию Приморского края документов, связанных с рассмотрением обращений граждан

Показатель	2016 г.	2017 г.	Отношение показателей 2017 г. к 2016 г., в %
Всего документов по обращениям	27636	29824	107,9
<i>из них входящих документов</i>	22491	24116	107,2
<i>в т.ч. обращений</i>	20919	24071	115,1
В них вопросов	22279	25134	112,8
Доля обращений в общем количестве документов, в %	75,7	80,7	106,6

В среднем на 1000 человек населения Приморского края количество обращений составило 12,52 (в 2016 г. - 10,84). Превышает средний показатель по Приморскому краю количество обращений на 1000 человек населения в Тернейском, Шкотовском, Надеждинском муниципальных районах, Артёмовском и Владивостокском городских округах (приложение №1). По сравнению с 2016 годом уменьшилось количество обращений, поступивших от граждан, проживающих на территории 17 муниципальных образований.

На исполнение в органы местного самоуправления было направлено 8,3% обращений, поступивших в Администрацию Приморского края.

Наибольшее количество вопросов в обращениях граждан относится к сфере экономики (42,2%) и жилищно-коммунального хозяйства (26,1%). По сравнению с предыдущим годом общее количество обращений по вопросам социальной сферы уменьшилось на 18,2 %, по вопросам обороны, безопасности и законности - на 33,9 %.

Количество поступивших в Администрацию Приморского края вопросов, содержащихся в обращениях граждан

Показатель	2016 г.		2017 г.		Отношение показателей 2017 г. к 2016 г., в %	
	Количество	Доля, в %	Количество	Доля, в %	Количество	Доля, в %
Всего вопросов	22279		25134		112,8	
<i>Экономика</i>	7464	33,5	10593	42,2	141,9	126,0
<i>ЖКХ</i>	5534	24,8	6571	26,1	118,7	105,2
<i>Социальная сфера</i>	5886	26,4	4813	19,2	81,8	72,7
<i>Государство, общество, политика</i>	2850	12,8	2797	11,1	98,1	86,7
<i>Оборона, безопасность, законность</i>	545	2,5	360	1,4	66,1	56,0

Количество обращений граждан и содержащихся в них вопросов, поступивших в Администрацию Приморского края из Администрации Президента Российской Федерации

Показатель	2016 г.		2017 г.		Отношение показателей 2017 г. к 2016 г., в %	
	Количество	Доля, в %	Количество	Доля, в %	Количество	Доля, в %
Всего обращений	6477		6112		94,4	
Всего вопросов	7016		6668		95,0	
<i>Экономика</i>	2112	30,1	2295	34,4	108,7	114,3
<i>ЖКХ</i>	1888	26,9	2025	30,4	107,3	113,0
<i>Социальная сфера</i>	1775	25,3	1402	21,0	79,0	83,0
<i>Государство, общество, политика</i>	1155	16,5	885	13,3	76,6	80,6
<i>Оборона, безопасность, законность</i>	86	1,2	61	0,9	70,9	75,0
Доля обращений из Администрации Президента Российской Федерации в общем количестве обращений	31,0		25,4		81,9	

Из Администрации Президента Российской Федерации в Администрацию Приморского края было направлено 6112 обращений (на 5,6 % меньше, чем в 2016 году), что составило 25,4% от общего количества поступивших обращений (в 2016 году – 31,0%).

Посредством электросвязи в 2017 году поступило 15921 (66,14%) обращений (в 2016 году - 12854; 61,45%).

Количество поступивших в Администрацию Приморского края обращений граждан, систематизированных по видам доставки

Вид доставки	2016 г.		2017 г.		Отношение показателей 2017 г. к 2016 г., в %	
	Количество	Доля, в %	Количество	Доля, в %	Количество	Доля, в %
Всего обращений	20919		24071		115	
Почта	4447	21,26	4485	18,63	101	88
Фельдсвязь	1841	8,80	2186	9,08	119	103
Лично	1777	8,49	1479	6,14	83	72
Электросвязь	12854	61,45	15921	66,14	124	108
<i>в т.ч. Интернет-приемная</i>	5331	25,48	8810	36,60	165	144
<i>Электронный документооборот</i>	5696	27,23	5349	22,22	94	82
<i>Электронная почта</i>	1798	8,60	1746	7,25	97	84
<i>Факс</i>	29	0,14	16	0,07	55	50

Органами исполнительной власти Приморского края в региональной системе электронного документооборота зарегистрировано 56325 входящих документов, связанных с рассмотрением обращений граждан (в 2016 г. - 55924, приложение №3).

Организация личных приемов в Администрации Приморского края.

В приемную граждан Администрации Приморского края в 2017 году лично обратились 1896 граждан (в 2016 году - 1974), от которых принято 1409 письменных обращений (в 2016 году - 1384).

Губернатором Приморского края проведено 9 личных приемов граждан, в ходе которых принято 45 заявителей (в 2016 году - 22 приема, принято 92 заявителя).

Всего в 2016 году организовано 142 личных приема граждан должностными и уполномоченными лицами Администрации Приморского края (в 2016 году - 179), в ходе которых принято 185 заявителей (в 2016 году - 461).

Согласно графику, утвержденному Губернатором Приморского края, в органах исполнительной власти Приморского края организовано 465 личных приемов граждан (в 2016 году - 475), принято 703 заявителя (в 2016 году - 408).

В общероссийский день приема граждан 12 декабря 2017 года в приемные Администрации Приморского края, органов исполнительной власти Приморского края обратились 67 заявителей (в 2016 году - 61), в органы местного самоуправления Приморского края – 272 заявителя (в 2016 году - 328), 3 обращения были рассмотрены дистанционно с использованием электронной связи (в 2016 году - 10).

Информация о количестве поступивших в Администрацию Приморского края обращений граждан и содержащихся в них вопросов, систематизированная по городским округам и муниципальным районам Приморского края, на территории которых проживают заявители (на 1000 человек населения)

Городской округ, муниципальный район	2016 г.		2017 г.					
	Всего обращений		В них всего вопросов	в т.ч. вопросов по тематикам				
				экономика	жилищно-коммунальная сфера	социальная сфера	государство, общество, политика	оборона, безопасность, законность
1. Тернейский муниципальный район	7,26	16,33	18,18	4,57	6,59	5,44	1,49	0,09
2. Шкотовский муниципальный район	22,09	14,49	16,79	8,03	4,77	1,65	2,18	0,16
3. Артемовский городской округ	10,43	13,12	14,71	7,09	3,59	2,31	1,63	0,08
4. Владивостокский городской округ	10,81	13,05	14,99	6,11	4,29	2,80	1,57	0,22
5. Надеждинский муниципальный район	9,73	12,64	15,07	6,59	4,81	1,94	1,55	0,18
6. Красноармейский муниципальный район	9,19	11,13	13,62	4,20	2,55	5,45	1,12	0,30
7. Хасанский муниципальный район	9,61	10,71	13,31	4,53	3,33	3,77	1,62	0,06
8. Лазовский муниципальный район	11,67	9,47	11,34	3,11	2,72	2,64	2,72	0,16
9. Кавалеровский муниципальный район	11,43	9,24	10,72	3,38	3,51	2,56	1,07	0,21
10. Дальнегорский городской округ	5,19	8,72	9,93	2,22	4,03	3,12	0,46	0,09
11. Партизанский городской округ	7,41	8,40	9,98	2,15	4,50	2,19	0,95	0,18
12. Находкинский городской округ	7,16	8,38	9,53	2,13	4,50	1,30	1,44	0,15
13. Дальнереченский городской округ	9,01	7,89	9,55	1,14	3,57	3,01	1,70	0,14
14. Ольгинский муниципальный район	116,71	7,48	7,91	3,06	0,95	3,27	0,63	
15. Яковлевский муниципальный район	7,01	7,45	8,65	3,02	2,53	1,76	1,12	0,21
16. Чугуевский муниципальный район	8,54	7,42	8,03	2,53	1,88	3,06	0,35	0,22
17. Дальнереченский муниципальный район	11,86	7,38	8,71	3,07	2,46	2,25	0,92	
18. Городской округ город Большой Камень	6,83	7,30	8,58	2,62	2,82	2,06	0,98	0,10
19. Лесозаводский городской округ	6,95	7,22	8,88	1,43	3,45	1,82	1,95	0,23
20. Уссурийский городской округ	5,58	6,80	7,95	1,96	2,86	2,11	0,83	0,20

Городской округ, муниципальный район	2016 г.		2017 г.					
	Всего обращений		В них всего вопросов	в т.ч. вопросов по тематикам				
				экономика	жилищно-коммунальная сфера	социальная сфера	государство, общество, политика	оборона, безопасность, законность
21. Михайловский муниципальный район	6,36	6,75	8,04	2,15	3,31	1,85	0,63	0,10
22. Партизанский муниципальный район	8,26	6,72	7,63	3,28	1,45	1,55	1,08	0,27
23. Черниговский муниципальный район	4,55	6,15	8,12	1,29	4,32	1,62	0,75	0,15
24. Городской округ Спасск-Дальний	6,11	5,54	6,54	0,71	2,99	1,77	0,88	0,19
25. Городской округ ЗАТО город Фокино	5,39	5,10	6,05	1,62	3,26	0,51	0,57	0,10
26. Хорольский муниципальный район	5,64	4,92	6,26	1,30	2,39	1,74	0,80	0,04
27. Пожарский муниципальный район	5,58	4,76	5,85	1,40	2,24	1,26	0,81	0,14
28. Кировский муниципальный район	4,31	4,73	5,21	0,74	1,63	2,00	0,74	0,11
29. Анучинский муниципальный район	6,39	4,48	6,20	1,64	1,72	2,09	0,75	
30. Ханкайский муниципальный район	3,72	4,35	5,25	0,94	2,96	0,63	0,67	0,04
31. Арсеньевский городской округ	5,01	4,26	5,21	1,12	1,86	1,72	0,47	0,04
32. Спасский муниципальный район	4,43	3,90	4,86	1,75	1,18	1,04	0,79	0,11
33. Октябрьский муниципальный район	6,07	3,49	4,40	0,98	1,85	1,13	0,29	0,15
34. Пограничный муниципальный район	3,46	3,28	3,68	0,62	1,38	0,98	0,62	0,09
В среднем по Приморскому краю	10,84	12,52	13,07	5,51	3,42	2,50	1,45	0,19

Полужирным шрифтом выделены показатели, превышающие среднее значение по Приморскому краю.

Заливкой выделены показатели, превышающие значения предыдущего года..

Вопросы, по которым чаще всего обращались граждане в Администрацию Приморского края

<u>Раздел, тематика, тема, вопрос</u>	Доля в общем количестве вопросов, в %		Отношение показателей 2017 г. к 2016 г., в %
	2016 год	2017 год	
Экономика	33,5	42,2	126
Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело		0,1	
Информация и информатизация	0,4	0,6	150
Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	14,4	18,6	129
Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества)	11,3	13,6	120
Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений. Контроль за соблюдением земельного законодательства	10,7	12,8	120
Использование, охрана, защита и воспроизводство лесов (за исключением международного сотрудничества)	0,7	1,2	171
<i>Выделение леса для строительства жилых домов и собственных нужд населения</i>	0,4	0,8	200
Общие вопросы охраны окружающей природной среды (за исключением международного сотрудничества)	2,7	2,3	85
<i>Загрязнение окружающей среды: сбросы, выбросы, отходы</i>	0,5	0,3	60
<i>Преодоление последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий</i>	1,2	0,7	58
Охрана и использование животного мира (за исключением международного сотрудничества)	0,3	0,3	100
Финансы	0,4	0,5	125
Хозяйственная деятельность	18,3	22,4	122
Градостроительство и архитектура	4,3	4,2	98
Сельское хозяйство	4,2	5,0	119
<i>Выделение земельных участков для строительства, фермерства, садоводства и огородничества</i>	2,3	3,1	135
<i>Компенсация ущерба от стихийных бедствий</i>	0,5	0,6	120
Строительство	3,3	3,4	103
<i>Строительство и реконструкция объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта, дорог</i>	2,0	1,6	80

<u>Раздел, тематика, тема, вопрос</u>	Доля в общем количестве вопросов, в %		Отношение показателей 2017 г. к 2016 г., в %
	2016 год	2017 год	
Торговля	0,6	0,5	83
Транспорт	5,9	5,3	90
<i>Дорожное хозяйство</i>	3,1	2,1	68
<u>Жилищно-коммунальная сфера</u>	24,8	26,1	105
Жилище	26,1	28,8	110
Коммунальное хозяйство	15,2	16,7	110
<i>Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка</i>	1,5	1,9	127
<i>Ненадлежащее содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)</i>	4,5	4,2	93
<i>Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация)</i>	1,6	1,9	119
<i>Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью</i>	1,3	1,8	138
Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)	8,6	8,5	99
<i>Переселение из подвалов, барачков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны</i>	1,4	1,7	121
<u>Социальная сфера</u>	26,4	19,2	73
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	8,1	6,5	80
Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества)	6,0	6,1	102
Физическая культура и спорт (за исключением международного сотрудничества)	1,1	0,8	73
Образование. Наука. Культура	5,5	4,9	89
Культура (за исключением международного сотрудничества)	0,8	1,0	125
Образование (за исключением международного сотрудничества)	3,9	3,9	100
Семья	1,8	1,0	56
Социальное обеспечение и социальное страхование	8,6	5,3	62

<u>Раздел, тематика, тема, вопрос</u>	Доля в общем количестве вопросов, в %		Отношение показателей 2017 г. к 2016 г., в %
	2016 год	2017 год	
Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании	3,1	2,4	77
Пенсии (за исключением международного сотрудничества)	0,5	0,3	60
Пособия. Компенсационные выплаты (за исключением международного сотрудничества)	1,8	1,6	89
Социальное обслуживание (за исключением международного сотрудничества)	1,6	1,0	63
Труд и занятость населения	2,4	1,5	63
Труд (за исключением международного сотрудничества)	1,0	0,8	80
<i>Задержка выплаты зарплаты</i>	0,5	0,4	80
Трудоустройство и занятость населения (за исключением международного сотрудничества)	1,2	0,8	67
Государство, общество, политика	12,8	11,1	87
Гражданское право	0,1	0,1	100
Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий	0,1	0,1	100
Конституционный строй	4,3	4,4	102
Местное самоуправление	0,8	0,6	75
Население Российской Федерации	0,6	0,3	50
Права, свободы и обязанности человека и гражданина (за исключением международной защиты прав человека)	2,2	3,1	141
Основы государственного управления	8,3	6,5	78
Обращения, заявления и жалобы граждан	4,4	3,5	80
Органы исполнительной власти	1,5	1,6	107
Оборона, безопасность, законность	2,5	1,4	56
Безопасность и охрана правопорядка	1,7	0,9	53
Правосудие	0,6	0,3	50
Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат	0,2	0,2	100

Количество входящих документов по обращениям граждан, зарегистрированных органами исполнительной власти Приморского края в региональной системе электронного документооборота, в т.ч. поступивших непосредственно в орган (столбец «ОИВ»)

Наименование органа исполнительной власти Приморского края (ОИВ)	2016 г.			2017 г.			Отношение показателей 2017 г. к 2016 г., в %		
	Всего	ОИВ	% ОИВ	Всего	ОИВ	% ОИВ	Всего	ОИВ	% ОИВ
Государственная жилищная инспекция ПК	11642	8874	76	12586	9472	75	108	107	99
Департамент труда и социального развития ПК	5769	3027	52	6292	3949	63	109	130	121
Департамент земельных и имущественных отношений ПК	4484	973	22	5803	917	16	129	94	73
Департамент здравоохранения ПК	4844	3075	63	5140	3438	67	106	112	106
Департамент градостроительства ПК	6255	4659	74	5134	3602	70	82	77	95
Департамент транспорта и дорожного хозяйства ПК	3579	1581	44	5008	1420	28	140	90	64
Департамент образования и науки ПК	3718	1833	49	3698	1567	42	99	85	86
Департамент по жилищно-коммунальному хозяйству и топливным ресурсам ПК	2716	1036	38	2198	812	37	81	78	97
Департамент по координации правоохранительной деятельности, исполнения административного законодательства и обеспечения деятельности мировых судей ПК	1666	232	14	2188	626	29	131	270	207
Департамент природных ресурсов и охраны окружающей среды ПК	1111	464	42	1515	827	55	136	178	131
Департамент внутренней политики ПК	1297	617	48	1268	568	45	98	92	94
Инспекция регионального строительного надзора и контроля в области долевого строительства ПК	978	665	68	1143	724	63	117	109	93
Департамент лесного хозяйства ПК	636	311	49	1087	655	60	171	211	122
Департамент физической культуры и спорта ПК	1072	806	75	940	688	73	88	85	97

Наименование органа исполнительной власти Приморского края (ОИВ)	2016 г.			2017 г.			Отношение показателей 2017 г. к 2016 г., в %		
	Всего	ОИВ	% ОИВ	Всего	ОИВ	% ОИВ	Всего	ОИВ	% ОИВ
Департамент энергетики ПК	634	222	35	722	382	53	114	172	151
Департамент по тарифам ПК	390	203	52	631	306	48	162	151	92
Контрольное управление аппарата Губернатора ПК				533	140	26			
Департамент культуры ПК	456	199	44	394	115	29	86	58	66
Департамент гражданской защиты ПК	929	502	54	374	198	53	40	39	98
Департамент сельского хозяйства и продовольствия ПК	449	205	46	363	114	31	81	56	67
Архивный отдел ПК	207	190	92	323	289	89	156	152	97
Департамент лицензирования и торговли ПК	393	231	59	290	186	64	74	81	108
Департамент информатизации и телекоммуникаций ПК	219	76	35	258	106	41	118	139	117
Департамент информационной политики ПК	159	76	48	251	138	55	158	182	115
Департамент по охране, контролю и регулированию использования объектов животного мира ПК	150	93	62	240	155	65	160	167	105
Департамент экономики и развития предпринимательства ПК	242	84	35	231	95	41	95	113	117
Департамент промышленности ПК	176	38	22	225	85	38	128	224	173
Государственная ветеринарная инспекция ПК	188	102	54	223	151	68	119	148	126
Департамент государственной гражданской службы и кадров АПК	647	25	4	221	33	15	34	132	375
Департамент по профилактике коррупционных правонарушений АПК	153	62	41	221	75	34	144	121	83
Департамент по делам молодежи ПК	191	62	32	168	56	33	88	90	103
Инспекция по охране объектов культурного наследия ПК				168	90	54			

Наименование органа исполнительной власти Приморского края (ОИВ)	2016 г.			2017 г.			Отношение показателей 2017 г. к 2016 г., в %		
	Всего	ОИВ	% ОИВ	Всего	ОИВ	% ОИВ	Всего	ОИВ	% ОИВ
Департамент рыбного хозяйства и водных биологических ресурсов ПК	97	17	18	158	41	26	163	241	144
Правовой департамент Администрации ПК	169	59	35	143	45	31	85	76	89
Департамент туризма Приморского края	82	45	55	119	57	48	145	127	87
Департамент финансов ПК	49	28	57	95	12	13	194	43	23
Департамент записи актов гражданского состояния ПК	52	21	40	88	27	31	169	129	78
Департамент международного сотрудничества ПК	35	15	43	60	23	38	171	153	88
Департамент по защите государственной тайны, информационной безопасности и мобилизационной подготовки ПК	29	10	34	34	11	32	117	110	94
Департамент государственных программ и внутреннего государственного финансового контроля ПК	23	14	61	12	7	58	52	50	95
Департамент организационной работы АПК	25	5	20	9	3	33	36	60	165
Департамент государственного заказа Приморского края	5	1	20	4	1	25	80	100	125
Департамент проектного управления ПК	4	4	100	4	3	75	100	75	75
Департамент бюджетного учета АПК	4	2	50	3			75		
Всего	55924	30744	55	56325	32209	57	101	105	104