

АНАЛИЗ
обращений граждан, поступивших
в Законодательное Собрание
Красноярского края
в 2017 году

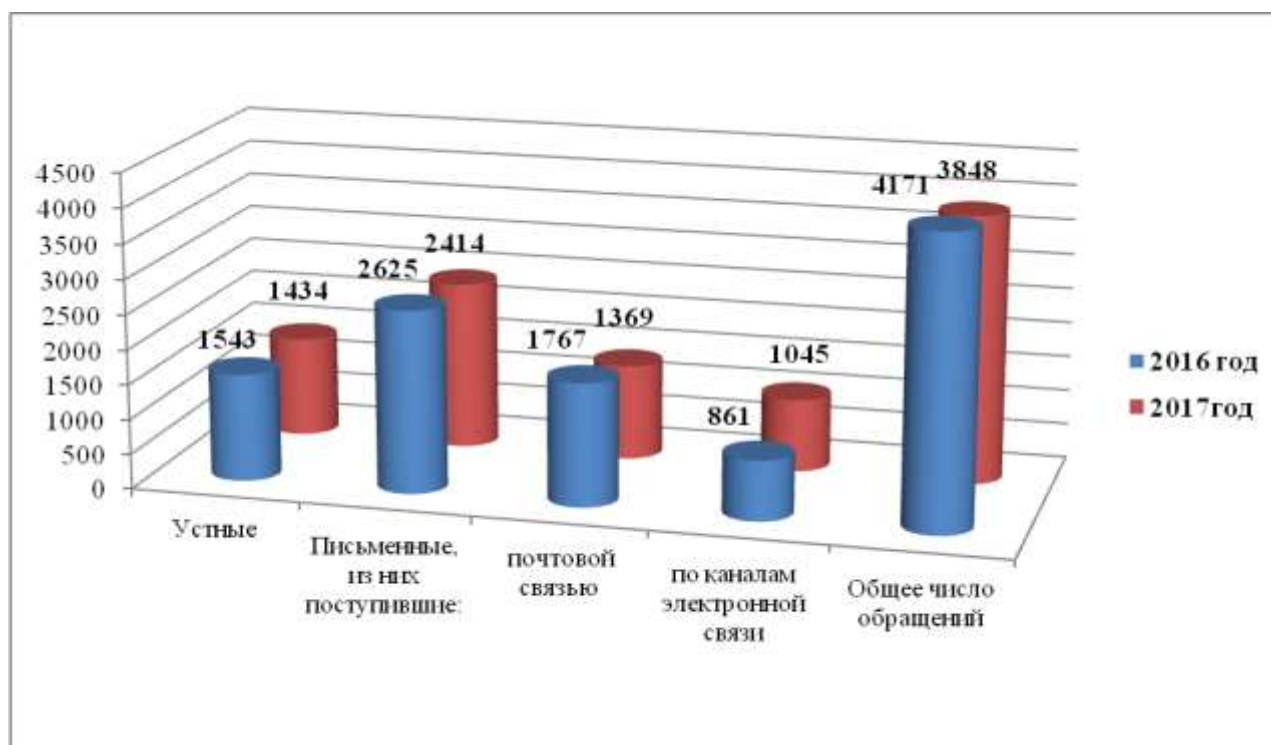
Раздел I. Общая информация об обращениях граждан, поступивших в Законодательное Собрание Красноярского края

В 2017 году в Законодательное Собрание края поступило 3848 обращений граждан, что на 323 обращения меньше, чем в 2016 году (4171).

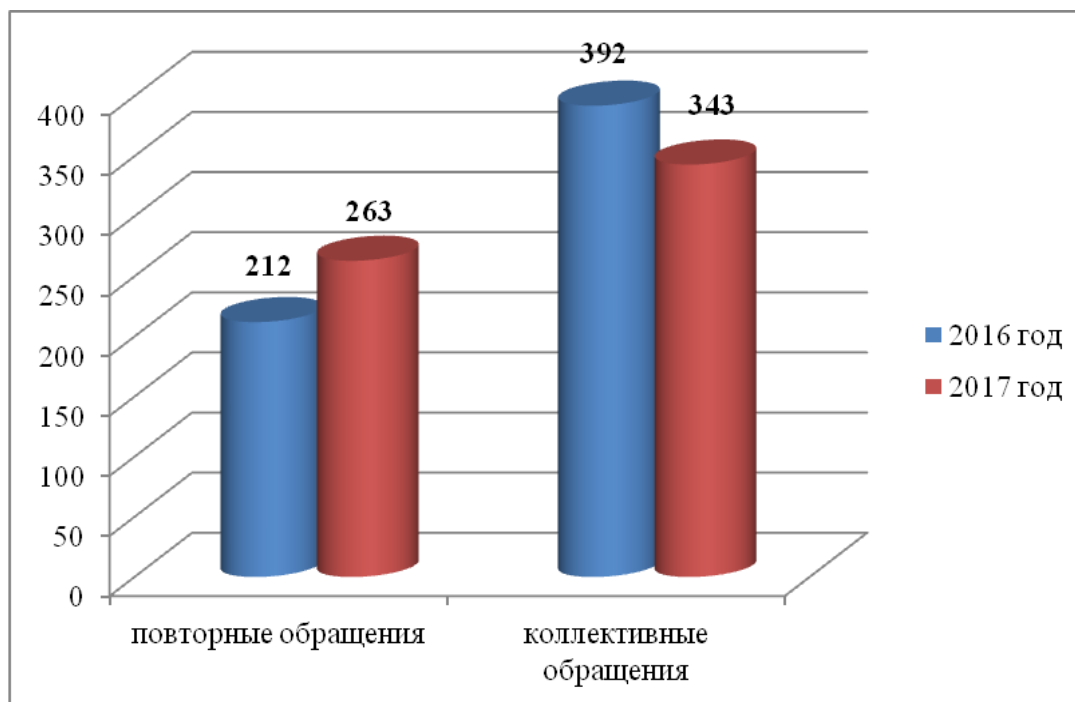
В отделе по работе с обращениями граждан организационного управления зарегистрировано 2414 письменных обращений (62,7% от общего числа обращений) и 1434 устных, поступивших в ходе личного приема депутатов (37,3% от общего числа обращений).

По каналам электронной связи поступило 1045 обращений, что составляет 27,1% от общего числа поступивших обращений (2016 год – 861), рост составил 21,4%.

Формы обращений	Количество обращений в 2016 году	%	Количество обращений в 2017 году	%
Устные	1543	37,0	1434	37,3
Письменные, из них:	2628	63,0	2414	62,7
по почте	1767	42,4	1369	35,6
по каналам электронной связи	861	20,6	1045	27,1
Всего поступило	4171		3848	



Количество повторных обращений в отчетном году увеличилось на 24% (2016 год – 212, 2017 год – 263), а коллективных – уменьшилось на 12,5% (2016 год - 392, 2017 год – 343).

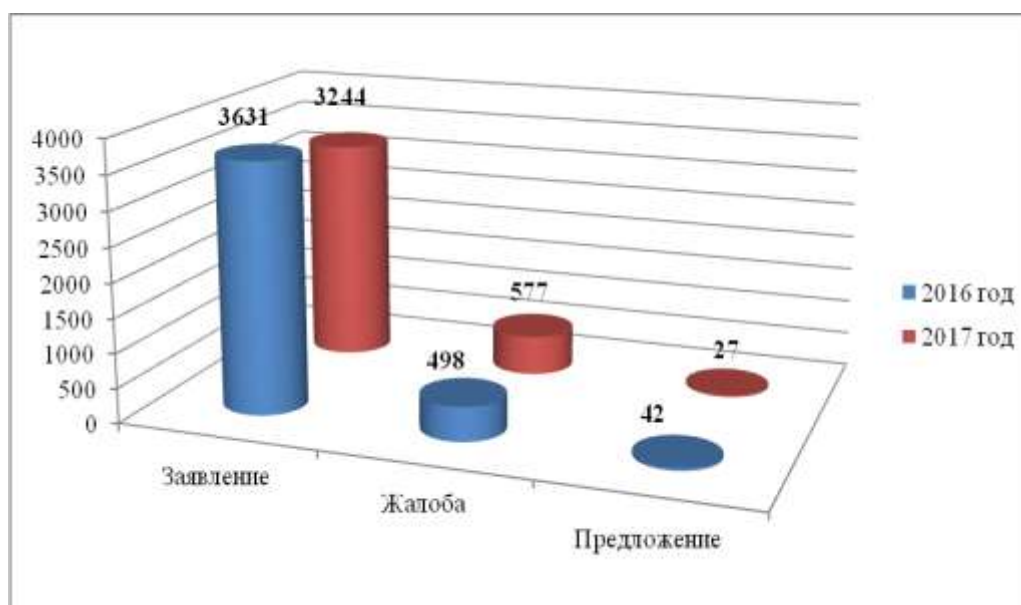


Преобладали обращения граждан в виде заявлений, их поступило 3244 (2016 год – 3631), что составляет 84,3% от общего числа.

Незначительно увеличилось количество обращений граждан в виде жалоб – 577 (2016 год - 498), что составляет 15% от общего числа обращений.

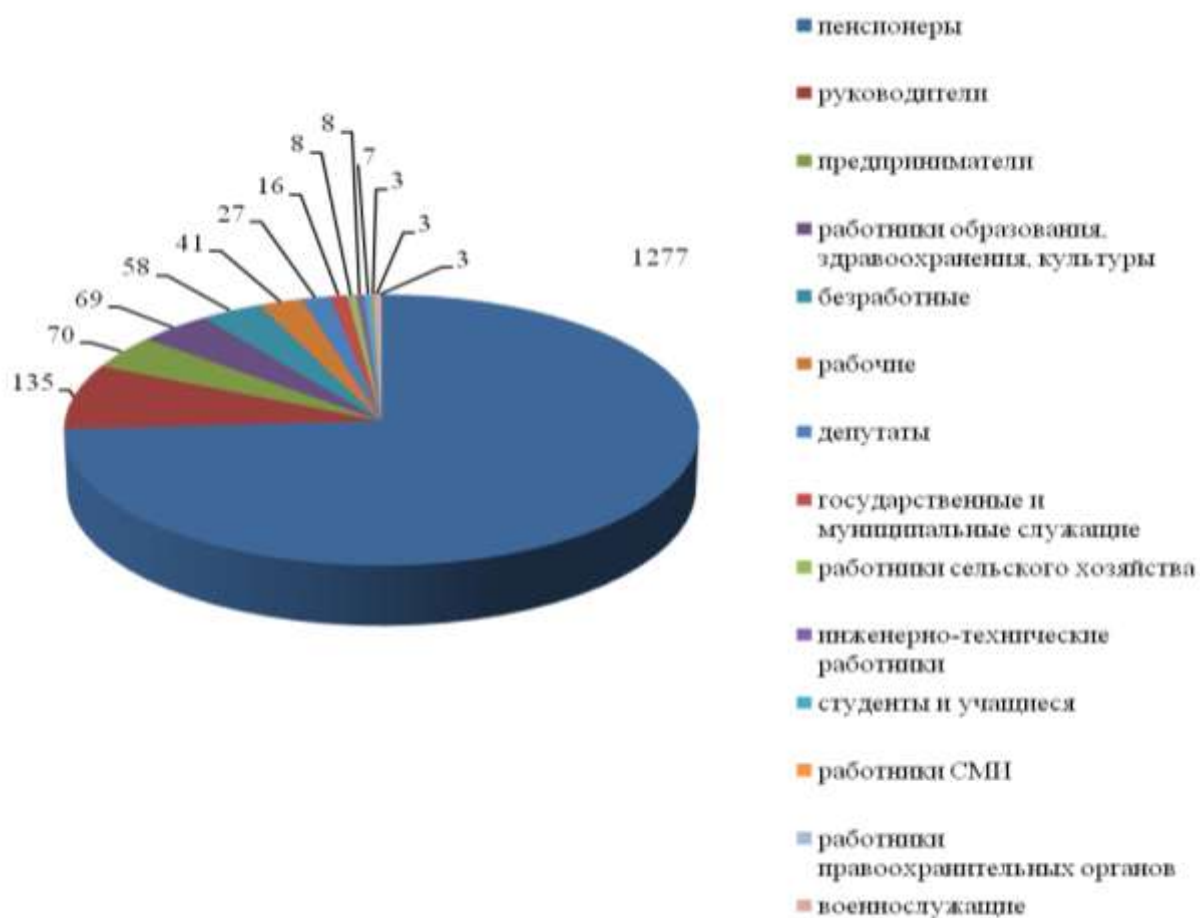
Количество предложений напротив уменьшилось. Такого типа обращений поступило 27 (2016 год – 42). В основном предложения касались внесения изменений и дополнений в законы края.

Типы обращения	Количество обращений	
	в 2016 году	в 2017 году
Заявления	3631	3244
Жалобы	498	577
Предложения	42	27
Всего	4171	3848



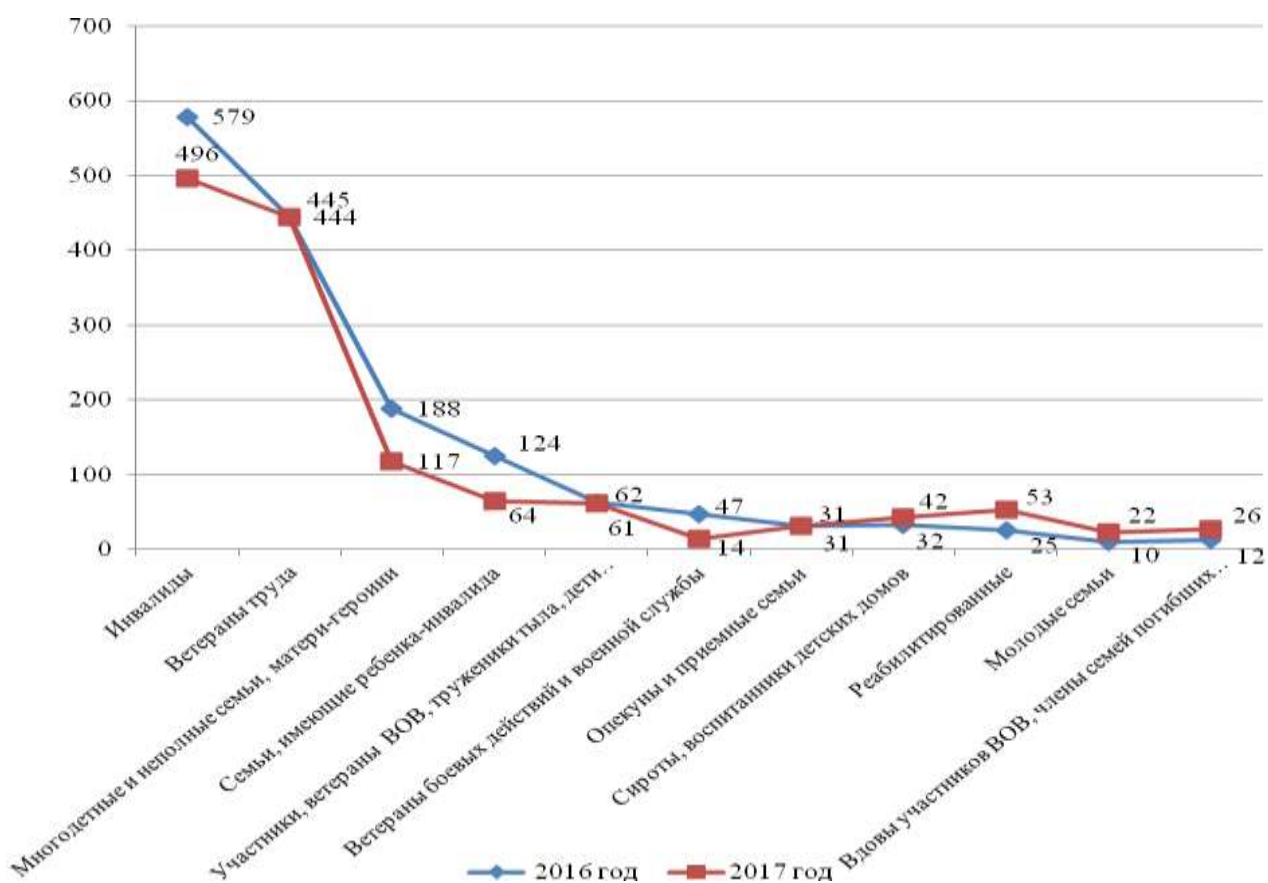
Из общего количества (3848) указали свои социальное положение или род занятий 1725 заявителей.

Категории заявителей	Количество обращений	
	в 2016 году	в 2017 году
Пенсионеры	1378	1277
Руководители	126	135
Предприниматели	61	70
Работники образования, здравоохранения, культуры	93	69
Безработные	76	58
Рабочие	41	41
Депутаты	18	27
Государственные и муниципальные служащие	23	16
Работники сельского хозяйства	9	8
Инженерно-технические работники	14	8
Студенты и учащиеся	18	7
Работники СМИ	7	3
Работники правоохранительных органов	6	3
Военнослужащие	5	3



Поступило 1371 обращение от граждан, имеющих право на меры социальной поддержки:

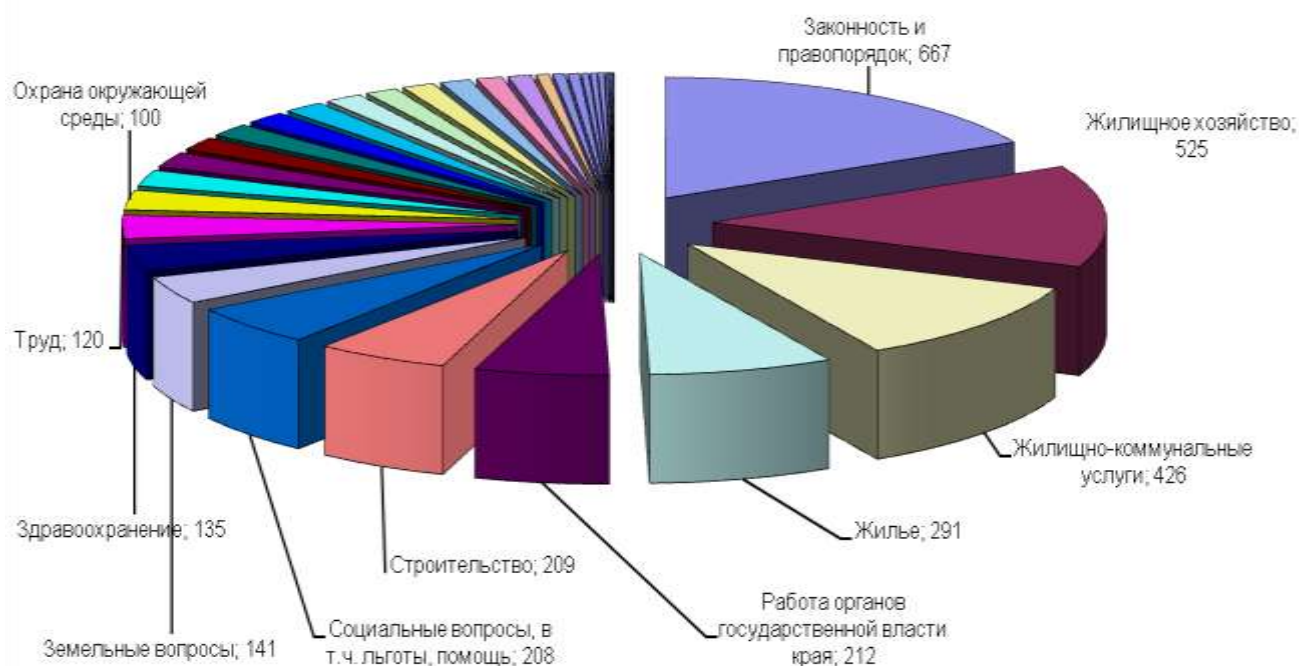
Категории заявителей, имеющих право на меры социальной поддержки	Количество обращений	
	в 2016 году	в 2017 году
Инвалиды	579	496
Ветераны труда	444	445
Многодетные и неполные семьи	188	117
Семьи, имеющие ребенка-инвалида	124	64
Участники, ветераны ВОВ, труженики тыла	62	61
Реабилитированные	25	53
Сироты	32	42
Опекуны и приемные семьи	31	31
Вдовы участников ВОВ, члены семей погибших(умерших) военнослужащих.	12	26
Молодые семьи	10	22
Ветераны боевых действий и военной службы	47	14



Преобладали обращения от пенсионеров, инвалидов, многодетных семей и от семей, имеющих в своем составе ребенка-инвалида. В основном граждане обращались по вопросам оплаты жилищно-коммунальных услуг, улучшения жилищных условий и оказания материальной помощи в трудной жизненной ситуации.

Общая информация
о тематике обращений граждан, поступивших в Законодательное Собрание края

Тематика обращений	Количество обращений в 2016 году	%	Количество обращений в 2017 году	%
законность и правопорядок	1035	24,81	667	17,33
жилищное хозяйство	561	13,45	525	13,64
жилищно-коммунальные услуги	138	3,31	426	11,07
жилье	381	9,13	291	7,56
работа органов государственной власти края	165	3,96	212	5,51
строительство	95	2,28	209	5,43
социальные вопросы, в т.ч. льготы, помощь	328	7,86	208	5,41
земельные вопросы	142	3,40	141	3,66
здравоохранение	166	3,98	135	3,51
труд	93	2,23	120	3,12
охрана окружающей среды	69	1,65	100	2,60
воспитание, обучение детей, подростков, молодежи	118	2,83	83	2,16
дорожное хозяйство	82	1,97	79	2,05
финансы	91	2,18	68	1,77
местное самоуправление	54	1,29	68	1,77
зарплата	68	1,63	65	1,69
пенсионное обеспечение	83	1,99	64	1,66
энергетика	110	2,64	59	1,53
транспорт	50	1,20	51	1,33
торговля и общественное питание	37	0,89	51	1,33
культура	59	1,41	48	1,25
другие вопросы	30	0,72	41	1,07
образование и наука	30	0,72	37	0,96
физкультура и спорт	61	1,46	21	0,55
собственность	15	0,36	19	0,49
связь	25	0,60	18	0,47
промышленность	6	0,14	11	0,28
средства массовой информации	9	0,22	10	0,26
сельское хозяйство	22	0,53	9	0,23
экономика	5	0,12	4	0,10
приватизация	4	0,10	3	0,08
военная служба	39	0,94	3	0,08
бытовое обслуживание	-	-	2	0,05
Итого	4171	100	3848	100



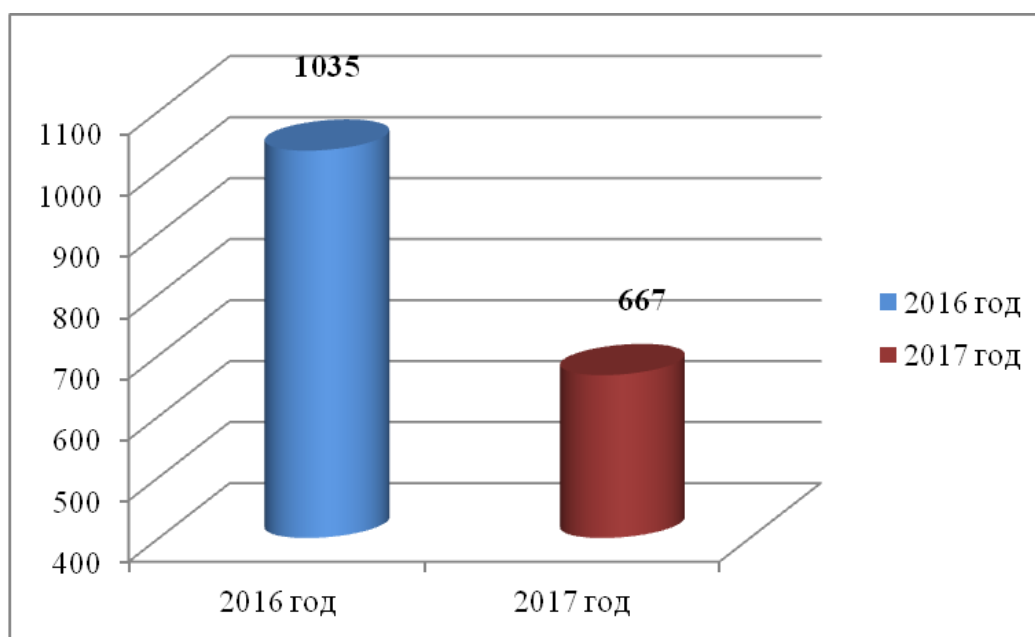
- Законность и правопорядок
- Жилищно-коммунальные услуги
- Работа органов государственной власти края
- Социальные вопросы, в т.ч. льготы, помощь
- Здравоохранение
- Охрана окружающей среды
- Дорожное хозяйство
- Финансы
- Пенсионное обеспечение
- Торговля и общественное питание
- Культура
- Образование, наука
- Собственность
- Промышленность
- Сельское хозяйство
- Военная служба
- Бытовое обслуживание
- Жилищное хозяйство
- Жилье
- Строительство
- Земельные вопросы
- Труд
- Воспитание, обучение детей, подростков, молодежи
- Местное самоуправление
- Зарплата
- Энергетика
- Транспорт
- Другие вопросы
- Физкультура и спорт
- Связь
- Средства массовой информации
- Экономика
- Приватизация

Раздел II. Информация об обращениях граждан по наиболее актуальным темам

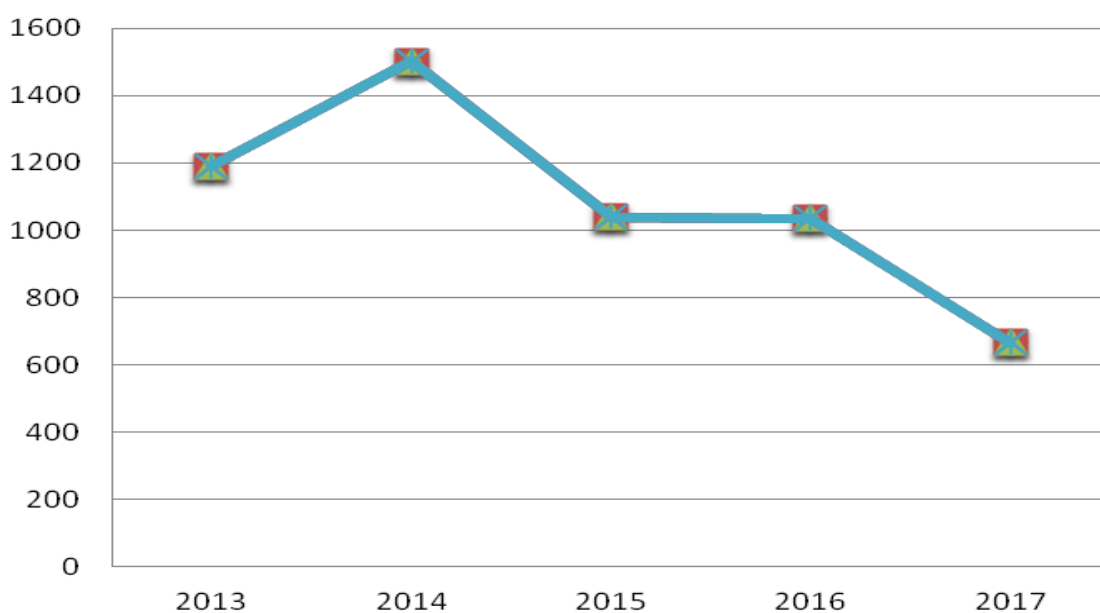
Вопросы законности и правопорядка

Наибольшее количество обращений, как и в предыдущие годы, составляют обращения по вопросам законности и правопорядка.

Всего поступило 667 таких обращений (в 2016 году – 1035), что составляет 17,33% от общего числа (в 2016 - 24,81%).



Динамика обращений по вопросам законности и правопорядка с 2014 имеет тенденцию к снижению.



Из 667 обращений по вопросам законности и правопорядка:

123 - о работе полиции;

89 - о работе судов, деятельности судей, несогласии с судебными решениями;

82 - о работе службы судебных приставов, в том числе о несогласии с возбуждением исполнительного производства.

20 - о работе прокуратуры;

Содержание обращения	Количество обращений в 2015 году	Количество обращений в 2016 году	Количество обращений в 2016 году
о судебной системе, из них:	100	145	89
о несогласии с решениями судов	81	68	60
о работе судов	6	66	4
о судьях федеральных судов	1	2	9
о мировых судьях	12	9	16
о работе полиции	123	172	123
о работе прокуратуры	37	23	20
о работе службы судебных приставов, в том числе о несогласии с возбуждением исполнительного производства	59	60	82

Количество обращений таких категорий граждан, как осужденные, подсудимые, обвиняемые существенно уменьшилось и составило 121 обращение (в 2016 году – 229).

Основные категории вопросов, с которыми обращались осужденные:

отмена судебных решений, вступивших в законную силу;

жалобы на условия содержания в колониях, неправомерные действия сотрудников колоний, неоказание медицинской помощи, установление группы инвалидности;

обеспечение нормативно-правовыми актами (законы Российской Федерации, приказы Минюста Российской Федерации, федеральные законы о внесении изменений в Уголовный кодекс Российской Федерации, Уголовный процессуальный кодекс Российской Федерации);

оказание юридической помощи.

Подсудимые и обвиняемые обращались по вопросам уголовно-процессуального характера при расследовании уголовных дел, правомерности действий органов полиции и прокуратуры, расследующих то или иное дело (нарушение сроков содержания под стражей, самоуправство, выраженное в физическом воздействии (избиении) или моральном воздействии в виде угроз).

Уменьшилось количество обращений от военнослужащих, членов их семей, ветеранов боевых действий и военной службы - 23 (в 2016 году - 52).

С обращениями, касающимися нарушений в сфере трудовых отношений, обратились 113 человек. В них поднимались вопросы: невыплаты заработной платы - 36 (в 2016 году - 45), неправомерности сокращения или увольнения - 30 (в 2016 году - 37), восстановления на работе – 9 (в 2016 году - 11), содействия в трудоустройстве – 38 (в 2016 году - 51).

Обращения по вопросам невыплаты заработной платы в большинстве своем касались неправомерных действий руководства МО Досааф России по Красноярскому краю, ООО «Кедр», МУП «Горкомсервис» города Енисейска.

По вопросам неправомерности сокращения или увольнения в отчетном периоде поступили обращения бывших работников ЗАО «Минус», АО «Полюс», ОАО «Бирюса», а также работников банковской сферы (ПАО «Сбербанк» и Совкомбанк).

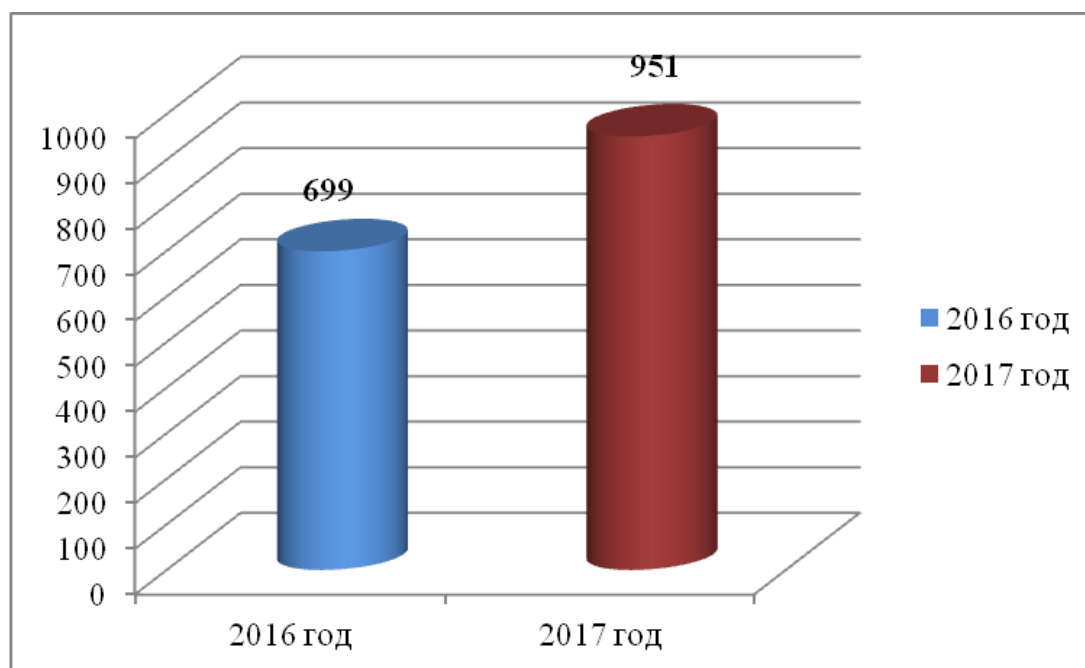
Продолжали поступать обращения, содержащие предложения по ужесточению ответственности за нарушение тишины соседями, а также несвоевременном реагировании органов полиции на поступающие от населения вызовы. Таких обращений поступило 24.

Поступило 11 обращений, содержащих сведения о фактах коррупции. Проведенный анализ показывает, что значительное число обращений, содержащих доводы о наличии коррупционных правонарушений, касаются должностных лиц органов местного самоуправления, а также некоторых учреждений образования края.

Вопросы жилищно-коммунального хозяйства

Второй по значимости темой в обращениях граждан в 2017 году стали вопросы жилищно-коммунального хозяйства. По-прежнему, данная тема состоит из двух блоков вопросов: жилищное хозяйство и жилищно-коммунальные услуги.

Поступило 951 обращение по данной тематике (525 – жилищное хозяйство, 426 – жилищно-коммунальные услуги), что составляет 24,7% от общего числа обращений (2016 год - 699), рост составил 36%.



Большинство обращений граждан касались вопросов благоустройства городов и поселков, создания комфортной городской среды, обустройства придомовых территорий (131), в том числе в рамках реализации приоритетного федерального проекта «Формирование комфортной городской среды» и государственной программы Красноярского края «Содействие органам местного самоуправления в формировании современной городской среды».

Граждан волновали вопросы эксплуатации и ремонта квартир в домах муниципального и ведомственного жилищного фонда (32), подготовки жилищного фонда к зиме и обеспечения населения топливом (12).

Продолжали поступать жалобы на действия (бездействия) управляющих компаний и товариществ собственников жилья, неудовлетворительное качество содержания и обслуживания многоквартирных домов и предоставляемых жилищно-коммунальных услуг, а также ведение финансово-хозяйственной деятельности.

Обжаловались действия (бездействия) управляющих компаний: «Жилищный фонд», «Правобережная», «Альфа», «Серебряный», «Ника», «Советская», «Орбита», «Теремок», «Холмсервис», «Времена года», Зодчий», «Соран», «Халсервис», «Лира», «Суперстрой», «Комфорт», «Комфортный дом», Новый квартал», «Новый вектор», «Мегаполис», «Уютный дом», Оникс», «Зима-2011», «Павловский», «Алиса»; товариществ собственников жилья: «Виктория», «Русь», «Взлет», «Братство», «Искра-2003», «Весна», «Уют», «Индустриальный».

Продолжали поступать обращения о возврате денежных средств на счета многоквартирных домов управляющими компаниями – банкротами.

В области оказания жилищно-коммунальных услуг поднимались следующие вопросы:

- порядка и размера оплаты жилищно-коммунальных услуг;
- правильности начисления платы за жилищно-коммунальные услуги и размера перерасчетов за ранее оказанные услуги;
- порядка оплаты и размера взносов на капитальный ремонт общего имущества многоквартирных домов;
- тарифов на оплату услуг жилищно-коммунального хозяйства;
- водо-, тепло-, электроснабжения в домах и на улицах;
- ремонта подъездов в многоквартирных домах;
- вывоза мусора, переноса мусорных контейнеров из дворов многоквартирных домов, уборки несанкционированных свалок.

Актуальность сохраняли вопросы необходимости выполнения работ по капитальному ремонту общего имущества многоквартирных домов и качеству их выполнения (89). Поднимались проблемы, связанные с управлением жилищным фондом (частным, государственным, муниципальным (63), реформой жилищно-коммунального хозяйства (9).

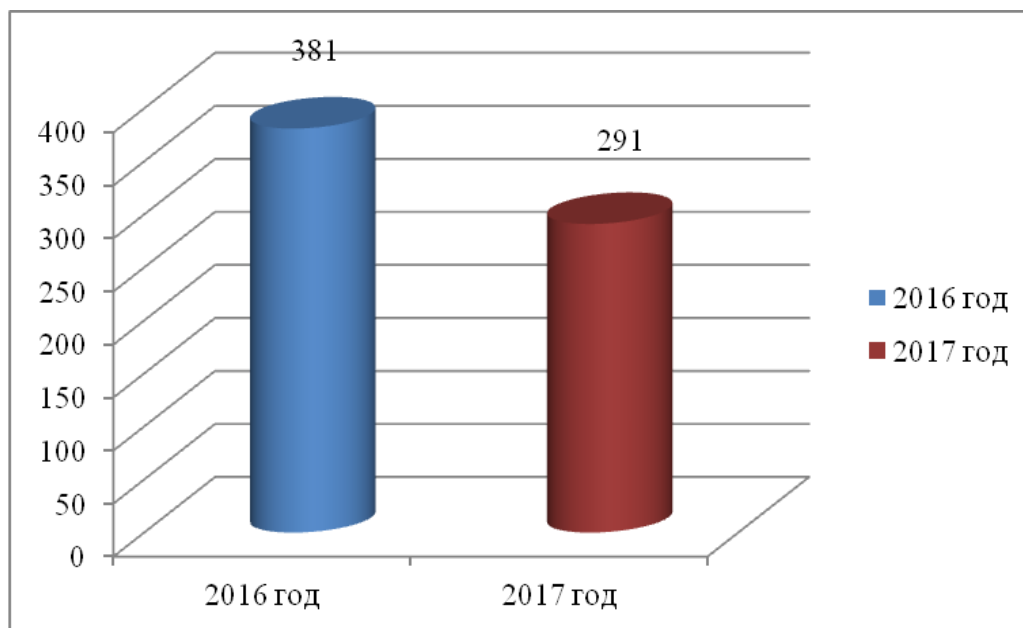
Не менее актуальными были вопросы, связанные с порядком оплаты и размером начислений платы за жилищно-коммунальные услуги и взносов за капитальный ремонт общего имущества многоквартирных домов (116), защитой прав потребителей в связи с неверным расчетом стоимости коммунальных услуг (66), несогласием с размером тарифов на оплату

жилищно-коммунальных услуг (12), обеспечением нормального энергоснабжения (59).

В основном по данным вопросам обращались пенсионеры, инвалиды, безработные и малоимущие граждане.

Жилищные вопросы

Поступило 291 обращение по жилищным вопросам, что составляет 7,56% от общего числа обращений граждан. По сравнению с 2016 годом (381) количество обращений уменьшилось на 23,6%.



Актуальными остались вопросы:

предоставления жилья нуждающимся в улучшении жилищных условий малоимущим гражданам (138);

улучшения жилищных условий льготным категориям граждан (64);

предоставления жилья гражданам в связи с переселением из аварийного и ветхого жилья (60);

обеспечения жильем граждан при переселении из районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей (22).

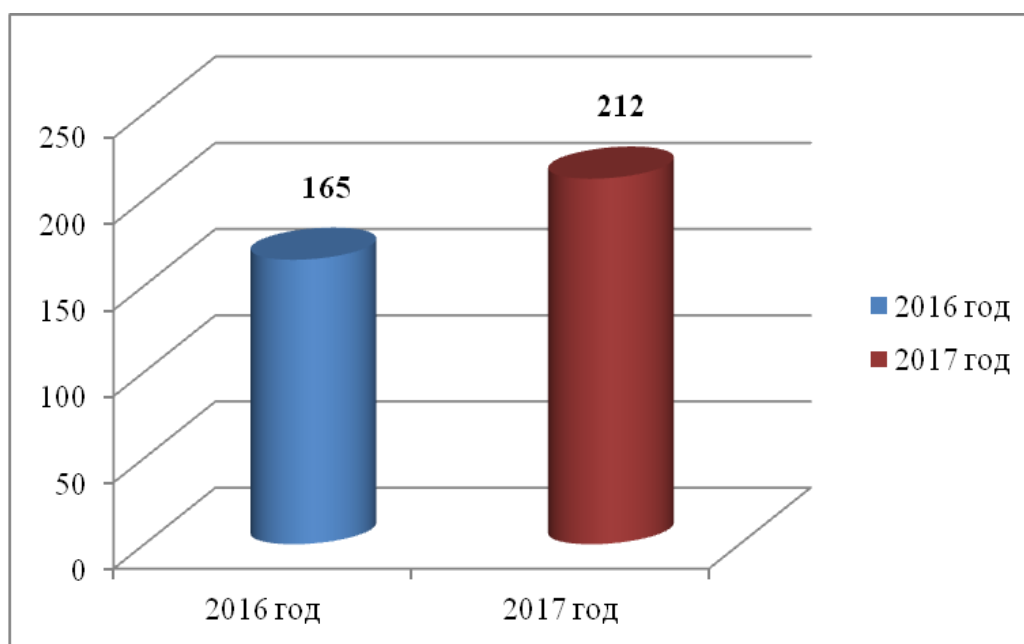
В обращениях о предоставлении жилья и улучшении жилищных условий граждане затрагивали проблемы постановки на очередь на улучшение жилищных условий и продвижения в этой очереди (25), участия в краевых программах, позволяющих решить вопрос приобретения жилья на льготных условиях (33).

Продолжали поступать обращения от детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и лиц из их числа, по вопросам обеспечения их жилыми помещениями по договорам найма специализированных жилых помещений (31). Среди льготных категорий граждан чаще других по вопросам обеспечения жильем обращались инвалиды (68), многодетные семьи (22), молодые семьи (10), ветераны боевых действий и военной службы (8).

В обращениях граждане поднимали вопросы необходимости признания домов, в которых они проживают, ветхими и аварийными (13), скорейшего переселения из признанных аварийными домов из-за опасности проживания в них (10); восстановления в очереди на переселение из районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей (6).

Работа органов государственной власти края

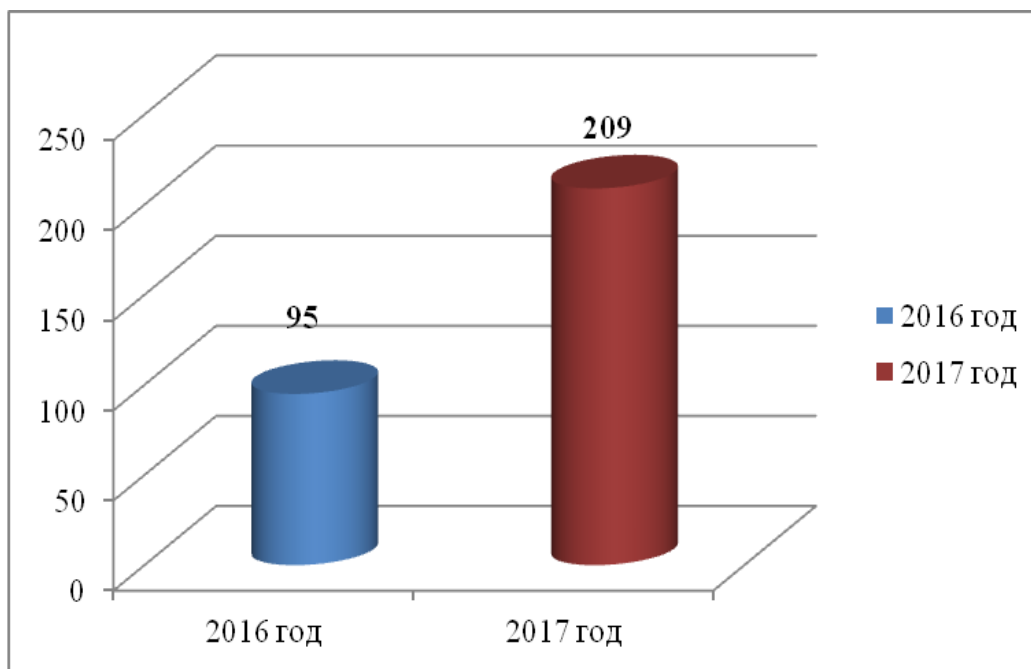
Данная тематика вышла на четвертую позицию и количество обращений по ней составило 212, что составляет 5,5% от общего числа (2016 год – 165, или 3,96%).



Большинство обращений касались вопросов записи на личный прием граждан, как к депутатам, так и к иным должностным лицам органов государственной власти края (103). Кроме того, граждане активно выражали благодарность депутатам Законодательного Собрания края за решение тех или иных вопросов (45). Часть обращений касались ходатайств о награждении Благодарственным письмом или Почетной грамотой Законодательного Собрания, либо предоставления (подтверждения) сведений о ранее выданных наградах (16). Поступали предложения о внесении изменений и дополнений в законы края, а также их комментариях (27).

Строительство

Данная тема вышла на пятую позицию, прирост обращений по ней составил более чем в два раза. Поступило 209 обращений, что составляет 5,43% от общего числа (2016 год – 95, или 2,28%).



Основная часть вопросов касается долевого участия граждан в строительстве многоквартирных домов – 109 (2016 год – 43). Дольщики ходатайствовали об оказании содействия в завершении начатого строительства, жаловались на неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств недобросовестными застройщиками.

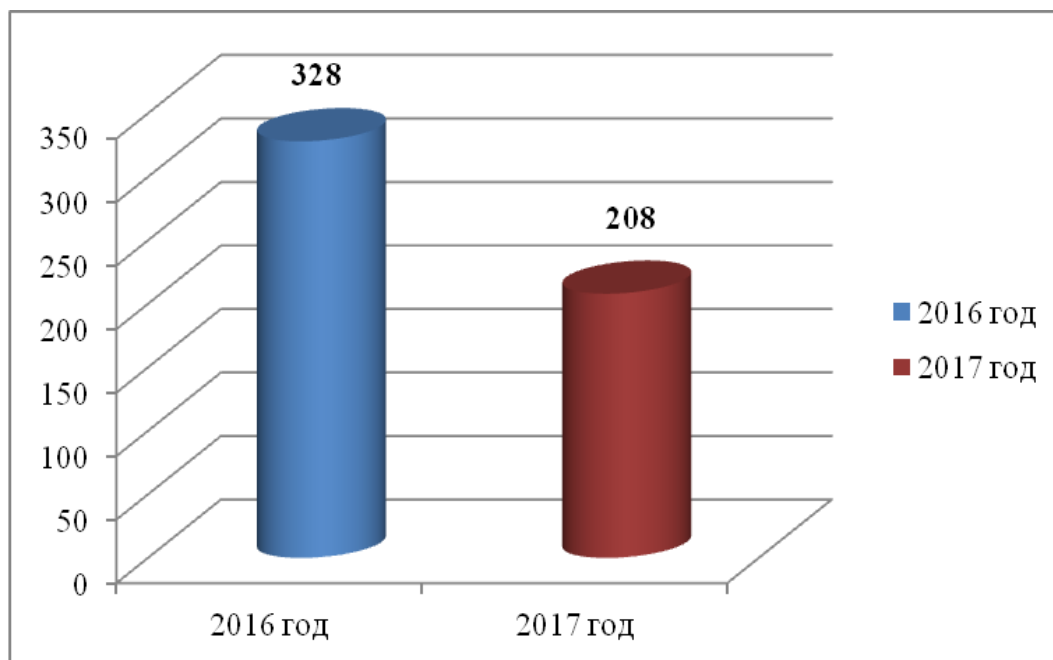
Граждане жаловались на действия (бездействия) застройщиков: «Сибстройинвест» (27), ООО «Красзападсибстрой» (10), «Сибстоун» (8), ПСК «Союз» (7), Спецстрой (6), ООО «Злата» (5), «Белые росы» (5), ООО «Роза ветров» (4), «Сибнефто» (4), ООО «Красноярск плюс» (3), «Красстройцентр» (2), ООО «Монтаж строй» г. Сосновоборск (2), ООО «Строй проект» г. Сосновоборск (2), «Изумрудная долина» (1).

Кроме того, гражданами поднимались вопросы:

- о строительстве спортивных объектов Универсиады 2019 года;
- о реконструкции проспекта Мира города Красноярск;
- об учете интересов жителей при строительстве развязки по улице Волочаевской города Красноярск (четвертый мост);
- о несогласии с точечной застройкой в городе Красноярске;
- о несогласии со строительством кладбища возле деревни Творогово Емельяновского района.

Социальные вопросы

По социальным вопросам, вопросам предоставления льгот и помощи различным категориям граждан поступило 208 обращений, что составляет 5,41% от общего числа. По сравнению с 2016 годом (328) количество обращений по данной тематике уменьшилось на 36,6%.



В обращениях граждане поднимали вопросы:

- оказания материальной помощи (94);
- предоставления льгот и субсидий на оплату жилищно-коммунальных услуг (21);
- обеспечения инвалидов техническими средствами реабилитации, установки пандусов в жилых домах для инвалидов-колясочников, создания благоприятной среды для маломобильных граждан (14);
- устройства инвалидов и пожилых людей в дома-интернаты для постоянного проживания, перевода из одного дома-интерната в другой (12);
- получения мер социальной поддержки по Закону края «О мерах социальной поддержки детей погибших защитников Отечества» и изменения категории «дети войны» (11);
- социального обслуживания инвалидов и лиц старшего поколения (10);
- льготного проезда на общественном транспорте для отдельных категорий граждан (5);
- социальной реабилитации лиц, освободившихся из мест лишения свободы (5).

Большая часть обращений граждан касалась вопросов реализации прав граждан на социальное обеспечение по возрасту, в случае болезни, инвалидности (22), оказания материальной помощи в трудной жизненной ситуации (14), приобретения жизненно необходимых лекарств (11), получения квалифицированной медицинской помощи (10).

Граждане поднимали проблемы получения бесплатных путевок на санаторно-курортное лечение (11), невозможности пройти его по направлению лечебного учреждения в рекомендуемые сроки.

Продолжали поступать жалобы от инвалидов и лиц старшего поколения на качество предоставляемых в домах-интернатах социальных услуг. В связи с этим они обращались с просьбой о переводе в другие дома-интернаты.

Возникали у граждан проблемы с получением пособий и компенсационных выплат на детей, субсидий на оплату услуг жилищно-

коммунального хозяйства из-за задолженности по оплате капитального ремонта общего имущества многоквартирных домов.

Раздел III. Информация об обращениях граждан, поступивших из муниципальных образований края

Обращения поступали практически из всех муниципальных образований края, кроме ЗАТО пос. Солнечный. Из городов поступило 3165 обращений (в 2016 году – 3247), что составляет 82,2% от общего числа; из районов – 524, или 13,6% (в 2016 году -740), из закрытых административно-территориальных образований – 35, или 0,9% (в 2016 году – 47).

Из других регионов России поступило 124 обращения (в 2016 году - 137).

Возросло количество обращений из Енисейского, Ермаковского, Идринского, Минусинского, Туруханского районов, городов Красноярск, Енисейск, Лесосибирск, Минусинск.

Увеличение количества обращений от граждан Туруханского района края связано с несогласием граждан на установленный размер заработной платы в бюджетной сфере района, а также с жалобами на действия главного врача больницы в городе Игарка. В городе Лесосибирске жители жаловались на неудовлетворительную работу кооператива ЖК «Новый вектор», а также обращались по вопросу предоставления жилья жителям поселка Стрелка, пострадавшим после пожара.

Уменьшилось количество обращений от жителей Абанского, Богучанского, Емельяновского, Канского, Козульского, Краснотуранского, Манского, Нижнеингашского, Рыбинского, Саянского, Сухобузимского, Уярского, Шушенского районов, городов Ачинск, Боготол, Канск, Сосновоборск, Шарыпово, ЗАТО г. Зеленогорск.

Информация о количестве обращений граждан, поступивших в Законодательное Собрание края из муниципальных районов и городских округов

Наименование муниципального образования	Количество обращений в 2017 году	Количество обращений в 2016 году	Увеличение (уменьшение) по сравнению с 2016 годом
<i>Муниципальные районы</i>			
Абанский	7	24	-17
Ачинский	13	14	-1
Балахтинский	9	10	-1
Березовский	45	50	-5
Бирилюсский	1	2	-1
Боготольский	3	5	-2
Богучанский	19	43	-24
Большемуртинский	14	18	-4
Большеулуйский	5	7	-2
Дзержинский	3	2	+1

Наименование муниципального образования	Количество обращений в 2017 году	Количество обращений в 2016 году	Увеличение (уменьшение) по сравнению с 2016 годом
Емельяновский	76	92	-16
Енисейский	19	14	+5
Ермаковский	14	8	+6
Идринский	11	5	+6
Иланский	14	15	-1
Ирбейский	16	24	-8
Казачинский	3	6	-3
Канский	2	19	-17
Каратузский	4	8	-4
Кежемский	13	17	-4
Козульский	8	16	-8
Краснотуранский	31	45	-14
Курагинский	23	18	+5
Манский	11	26	-15
Минусинский	21	15	+6
Мотыгинский	11	17	-6
Назаровский	3	1	+2
Нижеингашский	1	15	-14
Новоселовский	5	9	-4
Партизанский	6	3	+3
Пировский	6	3	+3
Рыбинский	8	19	-11
Саянский	1	6	-5
Северо - Енисейский	11	7	+4
Сухобузимский	9	18	-9
Таймырский Долгано-Ненецкий	12	17	-5
Тасеевский	3	4	-1
Туруханский	24	13	+11
Тюхтетский	2	8	-6
Ужурский	4	3	+1
Уярский	12	31	-19
Шарыповский	3	7	-4
Шушенский	10	43	-33
Эвенкийский	8	13	-5
Итого по районам	524	740	-216
ЗАТО г. Железногорск	28	25	+3
ЗАТО г. Зеленогорск	7	21	-14
ЗАТО п. Солнечный	0	1	-1
Итого по ЗАТО	35	47	-12

<i>Городской округ</i>			
г. Ачинск	38	105	-67
г. Боготол	6	16	-10
г. Бородино	5	6	-1
г. Дивногорск	28	36	-8
г. Енисейск	28	23	+5
г. Канск	40	108	-68
г. Красноярск	2787	2704	+83
г. Лесосибирск	22	15	+7
г. Минусинск	69	62	+7
г. Назарово	10	12	-2
г. Норильск	50	53	-3
п. Кедровый	23	24	-1
г. Сосновоборск	54	61	-7
г. Шарыпово	5	22	-17
Итого по городским округам	3165	3247	-82
Другие регионы России	124	137	-13
Всего	3848	4171	-323