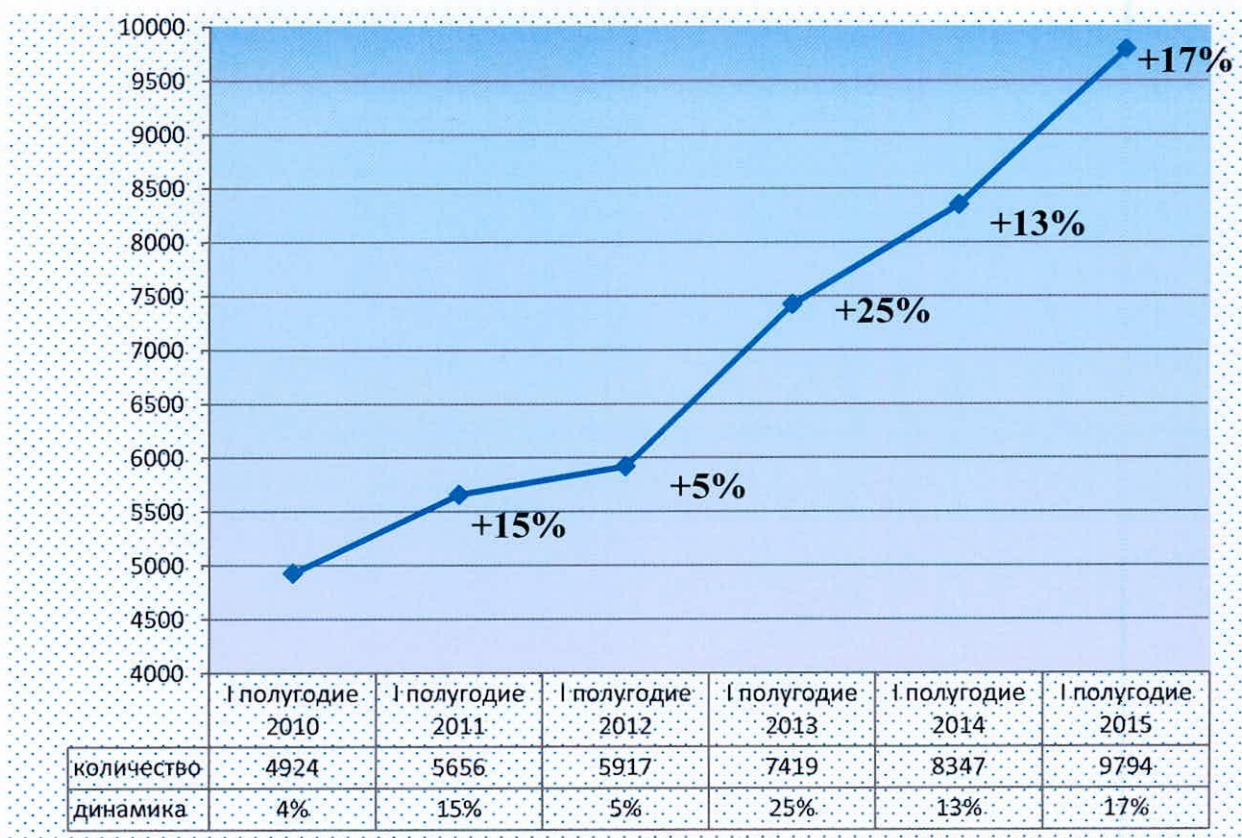


Состояние исполнительской дисциплины по письменным обращениям граждан за I полугодие 2015 года.

Анализ поступающих письменных обращений граждан показывает стабильную динамику роста обращений в префектуру.



Первое полугодие 2015 года отмечено ростом числа обращений, поступивших в префектуру и зарегистрированных в Единой городской системе работы с обращениями граждан на 17% по отношению к первому полугодию предыдущего года. Количество обращений выросло с 8347 до 9794.

Рост числа обращений обеспечивается главным образом использованием средств массовой коммуникации и вызван двумя наиболее существенными факторами.

Во-первых, половина прироста обеспечена обращениями, поступившими с портала «Наш город». В Единую систему работы с обращениями граждан в первом полугодии с портала поступило 1926 (20%) обращений отклоненных службой модерации от рассмотрения на портале «Наш город».

Во-вторых, продолжается рост числа обращений с поручениями из Аппарата Мэра и Правительства Москвы – 4950 (прирост на 407 обращений (9%)), из них из Администрации Президента Российской Федерации – 501. Основная часть этого роста обусловлена увеличением числа обращений с Официального портала Мэра и Правительства Москвы (mos.ru).

Также объем и содержание документооборота префектуры в значительной степени определяются уровнем реализации мероприятий государственных программ на территории округа. Любые действия властей получают поддержку или критическую оценку. Наглядным примером мгновенной реакции жителей на действие или бездействие власти служат массовые обращения от разных заявителей по одному и тому же вопросу с идентичным текстом. В I полугодии 2015 года такими массовыми обращениями являлся протесты жителей по проекту ГПЗУ на размещение здания конечной станции экспрессных автобусных маршрутов в Куркино.

Из общего количества письменных обращений граждан 1,7% (172 обращения) составляют повторные обращения. Наибольшее количество повторных обращений поступает от жителей районов Митино-36, Покровское-Стрешнево – 30, Южное Тушино – 29. Одной из основных причин повторных обращений является - низкое санитарное состояние и благоустройство придомовой территории. Например 30 обращений поступило от жительницы района Покровское-Стрешнево Левитан Л.Е., проживающей по адресу 2-й Тушинский пр., д.10 по вопросу нарушения сроков вывоза мусора с контейнерной площадки, расположенной по тому же адресу. Хочется отметить, что 42% (72 обращения) из общего количества повторных, составляют обращения жительницы района Южное Тушино Дозор Л.Я. по вопросу вибрации в ее квартире от системы вентиляции, расположенной в нежилых помещениях первого этажа жилого дома.

За I полугодие 2015 года в префектуру поступило 123 (1,3%) коллективных обращений граждан, что на 0,3% меньше чем за аналогичный период 2014 года - 133 (1,6%). В основном это обращения, связанные с вопросами строительства и межевания территорий.

В сравнении с первым полугодием 2014 года - 304 (3,6%) количество жалоб снизилось на 47,7% и составило 1,6% - 159 жалоб, при общем количестве возросших обращений жителей на 17%. Из них наибольшее количество по вопросам: благоустройства - 54 (34%), жилищно-коммунального хозяйства - 43 (27%), архитектуры, строительства и транспорта – 27 (17%)

В отчетном периоде распределение обращений по тематическим разделам вопросов остается стабильным. Общий баланс тем обращений в целом сохраняется. На этом фоне самым значительным изменением является увеличение доли вопросов по благоустройству на 8% и снижение: на 3% доли вопросов по жилищно-коммунальному хозяйству и на 1% доли вопросов по градостроительству и архитектуре по сравнению с первым полугодием 2014 года.



В соответствии с тематическим рубрикатором, используемым в СЭДО в таблице 1 приведены основные разделы, содержащие наибольшее количество вопросов в письменных обращениях граждан, в сравнении с I полугодием 2014 года.

Таб. 1

Основные разделы и темы	I полугодие 2015 года	% от общего количества вопросов	I полугодие 2014 года	% изменения количества обращений по сравнению с I полугодием 2014 года
Жилищно-коммунальное хозяйство:	2294	22%	2249	-3%
<i>техническое содержание и текущий ремонт общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме.</i>	1070	10%	1122	
<i>содержание и текущий ремонт жилых помещений в многоквартирном доме.</i>	794	8%	696	
<i>управление многоквартирными домами.</i>	292	3%	261	
Благоустройство:	4277	41%	2848	+8%
<i>содержание, эксплуатация, благоустройство и ремонт придомовой территории.</i>	3277	31%	1893	
Градостроительство и архитектура:	1368	13%	1233	-1%
<i>мнение граждан по вопросам градостроительной деятельности в городе Москве</i>	730	7%	743	

Наибольшее количество обращений по разделу **«Благоустройство»** в I полугодии 2015 года поступило от жителей районов Хорошево-Мневники, Щукино и Митино касается темы *содержания, эксплуатации, благоустройства и ремонта придомовой территории*. Основными вопросами по данной теме во всех трех управах являются использование придомовой территории автолюбителями и уборка придомовой территории.

- в управе района Хорошево-Мневники 33% поступивших обращений, по вопросу использование придомовой территории автолюбителями, от жителей, проживающих по ул. Г.Глаголева, Берзарина, Д.Бедного.

- в управе района Щукино 23% поступило по вопросу использование придомовой территории автолюбителями, от жителей, проживающих по ул. Максимова, Авиацонной, М. Бирюзова.

- в управе района Митино 24% обращений по вопросу уборки придомовой территории поступило от жителей, проживающих по ул. Барышиха, Пятницкое шоссе, Дубравная.

Анализ основных тем входящих в раздел «Жилищно-коммунальное хозяйство» показал, что наибольшее количество обращений поступает от жителей Хорошево-Мневники, Северное и Южное Тушино.

- в управе района Хорошево-Мневники 50% писем жителей по теме «технического содержания и текущего ремонта общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме». Это обращения жителей, проживающих по ул. М. Тухачевского, М. Жукова, Берзарина и 33% по теме «содержания и текущего ремонта жилых помещений в многоквартирном доме» от жителей, проживающих на ул. М. Тухачевского, Берзарина, Н. Ополчения.

- в управе района Южное Тушино 42% писем жителей по теме «технического содержания и текущего ремонта общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме» и 29% писем жителей по теме «содержания и текущего ремонта жилых помещений в многоквартирном доме». Это обращения от жителей, проживающих по ул. бульвар Яна Райниса, Досфлота, Сходненская.

- в управе района Северное Тушино 50% писем жителей по теме «технического содержания и текущего ремонта общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме». Это обращения жителей, проживающих по ул. Г. Панфиловцев, В. Лациса, Свободы, и 37% по теме «содержания и текущего ремонта жилых помещений в многоквартирном доме» от жителей, проживающих на ул. Г. Панфиловцев, Планерная, Химкинский бульвар.

По разделу **«Градостроительство и архитектура»** наибольшее количество обращений поступило из управ районов: Куркино, Хорошево-Мневники, Северное Тушино. 53% обращений входящих в данный раздел принадлежит теме *мнение граждан по вопросам градостроительной деятельности в городе Москве*.

Основным вопросом в данной теме в управах Куркино и Хорошево-Мневники является мнение граждан по реализации основных направлений

градостроительного развития города Москвы (в том числе и протесты против строительства) и проведение публичных слушаний по вопросам градостроительной деятельности. Из них:

- в управе района Куркино 96% обращений – это протесты жителей по проекту ГПЗУ на размещение здания конечной станции экспрессных автобусных маршрутов в Куркино.

- в управе района Хорошево-Мневники 41% обращений по проектам межевания территорий кварталов ограниченных: проектируемым проездом № 6045, Карамышевской набережной и ул. Д.Бедного; ул. Берзарина, Н.Ополчения, М.Тухачевского и Г.Глаголева.

В I полугодии 2015 года на контроле в отделе по организации работы с документами находилось 16239 поручения по исполнению 9794 письменных обращений граждан.

Из них:

выполнено в срок – 16182 (99,6%)

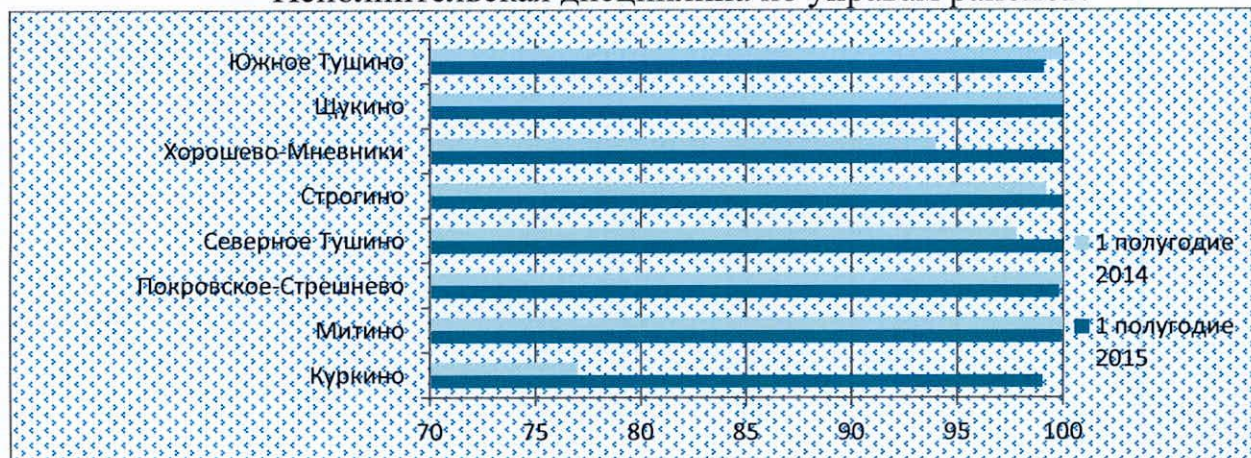
с нарушением срока - 57 (0,4%)

Итоги исполнительской дисциплины по выполнению поручений, содержащихся в письменных обращениях граждан, показали, что средний процент исполнительской дисциплины по округу составил 99,6%.

Исполнительская дисциплина по руководителям префектуры.



Исполнительская дисциплина по управам районов.



В таблице 2 представлена статистика контрольных поручений, направленных на исполнение в адрес заместителей префекта по направлениям деятельности и руководителей управ районов в сравнении с I кварталом 2014 года.

Таб.2

Заместитель префекта	Количество поручений за 1 полугодие 2015 года	1 полугодие 2015 года		1 полугодие 2014 года	
		с нарушением срока	% исполнения	с нарушением срока	% исполнения
Заместитель префекта по вопросам жилищно – коммунального хозяйства и благоустройства	3910	24	99,4	61	98,7
Заместитель префекта по вопросам строительства и имущественно – земельных отношений	2419	-	100	-	100
Заместитель префекта по работе с населением	451	-	100	4	99,4
Заместитель префекта по вопросам торговли и услуг	432	2	99,5	-	100
Заместитель префекта по вопросам экономики – руководитель контрактной службы	124	-	100	-	100
Руководитель аппарата	52	-	100	-	100

Управа района					
Куркино	795	8	99	68	77
Митино	1775	2	99,9	-	100
Покровское-Стрешнево	1032	2	99,8	-	100
Северное Тушино	1341	-	100	24	97,8
Строгино	1072	-	100	5	99,2
Хорошево-Мневники	2129	-	100	78	94
Щукино	1763	-	100	-	100
Южное Тушино	1144	10	99,1	-	100

Заместители префекта по вопросам: строительства и имущественно - земельных отношений, экономики, руководитель аппарата префектуры и глава управы района Щукино осуществляют постоянный и строгий контроль за исполнением письменных обращений граждан в курируемых ими

подразделениях, что дает стабильно высокий - стопроцентный уровень исполнительской дисциплины.

Статистика показывает, что у заместителя префекта по работе с населением и глав управ районов Северное Тушино, Строгино и Хорошево-Мневники в I полугодии 2015 года не было допущено ни одного нарушения срока по исполнению письменных обращений граждан, что свидетельствует о возросшем контроле со стороны руководителей за исполнением письменных обращений граждан в курируемых ими подразделениях.

В сравнении с I полугодием 2014 года исполнительская дисциплина в управлении района Куркино возросла на 22%, в управлении жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства возросла почти на 0,7%, но остается ниже средней по округу.

Но вместе с тем в I полугодие 2015 года по сравнению с аналогичным периодом 2014 года снизилась исполнительская дисциплина со стопроцентной у заместителя префекта по вопросам торговли и услуг на 0,5%, глав управ районов Южное Тушино на 0,9%, Покровское-Стрешнево на 0,2% и Митино на 0,1%.

Тем не менее, итоги исполнительской дисциплины по выполнению поручений, содержащихся в письменных обращениях граждан в I полугодие 2015 года, показали, что средний процент исполнительской дисциплины по округу составил 99,6%, что выше на 1,3% по сравнению с I полугодием 2014 года (98,3%).

Одним из основных критериев состояния исполнительской дисциплины в работе с обращениями граждан кроме соблюдения сроков исполнения обращений является качество подготовки ответа заявителю. В управление по работе с документами ведется статистика возвратов документов на доработку специалистам префектуры и управ районов. И как следствие, возвраты ответов приводят к нарушению срока исполнения обращения гражданина.

В таблице 3 представлена статистика возвратов ответов на обращения граждан в управлениях префектуры и управ районах в сравнении с I кварталом 2015 года и I полугодием 2014 года.

Таб. 3

	Первое полугодие 2015	Первое полугодие 2014
Управление жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства	87	38
Управление строительства, реконструкции и землепользования	20	1
Организационное управление	9	3
Управление торговли и услуг	8	3
Куркино	-	1
Митино	-	6

Покровское-Стрешнево	1	1
Северное Тушино	1	6
Строгино	-	-
Хорошево-Мневники	1	4
Щукино	1	-
Южное Тушино	-	4
Итого	124	67

Анализ возвратов ответов жителям на доработку за первое полугодие 2015 года по сравнению с первым полугодием 2014 года показал значительный рост в управлениях префектуры: жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства, строительства, реконструкции и землепользования, организационном, торговли и услуг. Количество возвратов ответов в управы районов снизилось в 6 раз.

Основные причины возвратов ответов на обращения граждан в первом полугодии 2014 года представлены в таблице 4.

Таб. № 4.

Управления префектуры	Основные причины возвратов				Итого
	Грамматика: падежи, знаки препинания, ФИО	Стиль, содержание, полнота ответа	Нарушение норм и требований Регламента	Исполнение документа не в соответствии с поручением	
Управление жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства	32	16	35	4	87
Управление торговли и услуг	3	2	3	-	8
Организационное управление.	4	1	4	-	9
Управление строительства, реконструкции и землепользования	8	2	9	1	20
Итого	47	21	51	5	124

Начальник управления
по работе с документами

Т.В.Белякова