

ОТЧЕТ
о работе с обращениями граждан
в исполнительных органах государственной власти
Санкт-Петербурга в III квартале 2018 года

1. Информация о работе с обращениями граждан
в Администрации Губернатора Санкт-Петербурга

В III квартале 2018 года в Администрацию Губернатора Санкт-Петербурга поступило 10 870 обращений граждан (в том числе 176 коллективных обращений), содержащих 11 722 вопроса. Из них: в письменной форме поступило 2 742 обращения граждан (25,2 %), в форме электронного документа – 7 883 обращения граждан (72,5 %) и 245 обращений граждан (2,3 %) поступило в ходе личного приема.

В отчетном периоде по видам обращений отмечено:

- сокращение количества заявлений (8 231 заявление) в сравнении с предыдущими отчетными периодами текущего года (I квартал 2018 года – 10 471; II квартал 2018 года -10 292);

- сокращение количества жалоб (2 114 жалоб) в сравнении с предыдущими отчетными периодами текущего года (I квартал 2018 года – 3 791; II квартал 2018 года -2 840);

По разделам Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений вопросы, содержащиеся в обращениях граждан, распределились следующим образом:

оборона, безопасность, законность – 4,5 %,
государство, общество и политика – 13,1 %,
социальная сфера – 21,9 %;
жилищно-коммунальная сфера – 25,5 %;
экономика – 35,0 %.

Экономика

Традиционно повышенная активность населения Санкт-Петербурга отмечена по вопросам данного раздела, в котором большая часть вопросов была зарегистрирована в тематике «Хозяйственная деятельность» (72,7 %). Наиболее актуальными для заявителей были вопросы градостроительства и архитектуры – 1 074 обращения, что составляет 36,1 % от общего числа обращений в данной тематике; транспорта – 26,9 % (800 обращений); строительства – 22,0 % (655 обращений); торговли – 10,5 % (313 обращений).

По тематике градостроительства и архитектуры граждан волновали вопросы комплексного благоустройства городских территорий, строительства объектов социальной сферы, ремонта подъездных дорог, в том числе тротуаров, уборки мусора, организации детских и спортивных площадок, озеленения, парковки автотранспорта вне организованных автостоянок, организации выгула собак.

В частности, жильцы домов, расположенных по улице Брянцева в Санкт-Петербурге, обратились с просьбой по недопущению уплотнительной застройки на территории по адресу: Санкт-Петербург, улица Брянцева, участок 1 (восточнее дома 11 литера А по улице Брянцева, между домами 81 и 85 по проспекту Просвещения и домом 7 корпус 1 и домом 11 по улице Брянцева) (3 обращения).

Продолжали поступать заявления от граждан, выступающих против строительства спортивного комплекса на территории Муринского парка (22 обращения).

Зарегистрировано 91 обращение по вопросу обустройства детских площадок, в том числе, жители микрорайона, ограниченного улицей Замшина, дом 31/3, литера А и улицей Бестужевская, дом 31/1, обратились с просьбой остановить строительство спортивного комплекса и парковки на месте детских площадок и Липовой аллеи (7 обращений, в том числе 2 коллективных, содержащих 66 подписей).

По вопросам озеленения поступило 75 обращений, в том числе, о массовой вырубке деревьев на придомовой территории дома 75, корпус 2 по Ленинскому проспекту (5 обращений, в том числе одно коллективное, содержащее 72 подписи).

Относительно предыдущего отчетного периода на 12,5 % сократилось количество обращений по вопросам транспорта. В указанной тематике авторов обращений по-прежнему волновали вопросы организации безопасности дорожного движения (274 обращения), оказания содействия в установке светофоров, дорожных знаков, нанесения дорожной разметки (75 обращений), а также вопросы работы городского и междугородного пассажирского транспорта (116 обращений). 50 обращений поступило от граждан, проживающих в жилых комплексах квартала Полюстрово 24-27 (ЖК «Калейдоскоп», ЖК «Город Мастеров», ЖК «Пифагор», ЖК «Фламинго», ЖК «Медалист», ЖК «Ландыши»), с просьбой организовать регулируемый пешеходный переход через проспект Маршала Блюхера в районе домов 7-9.

По тематике «Строительство» вновь поступали обращения по вопросу правомерности возведения технологического проезда от жилого комплекса «Новое Мурино» до Муринской дороги в Санкт-Петербурге. В отчетном периоде зарегистрировано 97 обращений, в том числе 6 коллективных, содержащих 2 229 подписей.

В рамках «Акции» поступило 114 типовых обращений, касающихся вопроса отсутствия транспортной доступности до жилых комплексов «Солнечный город», «Английская миля», «Константиновские предместья», в том числе одно коллективное обращение, содержащее 614 подписей.

По сравнению с предыдущими отчетными периодами сократилось количество обращений, содержащих вопросы государственного контроля и надзора в области долевого строительства (I квартал 2018 года – 221 обращение, II квартал 2018 года – 156, III квартал 2018 года - 116).

Для граждан продолжали оставаться актуальными вопросы о незаконной торговле у станций метро и в других общественных местах (273 обращения).

В тематике «Природные ресурсы и охрана окружающей среды» зарегистрировано 883 обращения, из них 20,1 % обращений содержали вопросы гуманного отношения к животным, 51,8 % - вопросы переработки вторичного сырья и бытовых отходов, а также вопросы работы полигонов бытовых отходов. В частности, от граждан продолжали поступать жалобы о неблагоприятном экологическом состоянии реки Новая, выразившейся в неприятных запахах, интенсивном «цветении» воды, зафиксированных фактах гибели рыб и водоплавающих птиц.

Жилищно-коммунальная сфера

В разделе «Жилищно-коммунальная сфера» наибольший интерес граждан вызывали вопросы, касающиеся тем «Коммунальное хозяйство» (62,7 %) и «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере» (28,4 %).

В теме «Коммунальное хозяйство» авторы обращений поднимали вопросы:

- деятельности управляющих организаций, товариществ собственников жилья и иных форм управления собственностью – 357 обращений (19,0 %);
- содержания общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) - 339 обращений (18,0 %);
- эксплуатации и ремонта государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов - 274 обращения (14,6 %);
- оплаты жилищно-коммунальных услуг - 152 обращения (8,1 %);
- коммунально-бытового хозяйства и предоставления услуг в условиях рынка – 133 обращения (7,1 %);
- капитального ремонта общего имущества - 127 обращений (6,8 %).

В теме «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере» 52,2 % обращений касались вопросов улучшения жилищных условий, предоставления жилых помещений по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях. 10,6 % обращений граждан от общего количества зарегистрированных обращений в указанной теме содержали вопросы постановки на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, 8,3 % - переселения из коммунальных квартир, домов, признанных аварийными. По вопросам обеспечения жильем инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов поступило 56 обращений (6,6 %).

Социальная сфера

Основные доли вопросов в разделе «Социальная сфера» распределились между тематиками «Образование. Наука. Культура» (41,2 %), «Социальное обеспечение и социальное страхование» (34,5 %) и «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» (16,9 %).

668 обращений (69,6 % от общего количества обращений в тематике «Образование. Наука. Культура») содержали вопросы устройства детей в дошкольные образовательные учреждения Санкт-Петербурга.

От воспитанников детского оздоровительного лагеря «Прометей», являющегося структурным подразделением Санкт-Петербургского государственного казенного специального учебно-воспитательного учреждения для обучающихся с девиантным поведением специальной общеобразовательной школы №2 (открытого типа), поступило коллективное обращение, содержащее 102 подписи, с просьбой завершить строительство лагеря и возобновить его работу.

В тематике «Социальное обеспечение и социальное страхование» заявители поднимали вопросы социального обеспечения, социальной поддержки и социальной помощи семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам – 225 обращений, что составляет 25,4 % от общего количества обращений в данной тематике.

По вопросам предоставления дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством Санкт-Петербурга, поступило 151 обращение.

По вопросам пересмотра размера пенсий зарегистрировано 92 обращения (10,4 %).

8 обращений поступило от многодетных семей с жалобами на задержку выплат компенсаций за сертификат «Земельный капитал в Санкт-Петербурге».

В тематике «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» 91,2 % обращений содержали вопросы качества предоставляемых медицинских услуг, обеспечения лекарственными средствами, а также создания и реорганизации медицинских учреждений и организаций.

Персонал коллектива Санкт-Петербургского государственного казенного учреждения здравоохранения «Детский туберкулезный санаторий «МАЛЮТКА» (город Пушкин) обратился с просьбой «о сохранении площадки в городе Пушкине до открытия строящихся зданий» Санкт-Петербургского государственного казенного учреждения здравоохранения «Детский туберкулезный санаторий «Жемчужина» в поселке Ушково Санкт-Петербурга (26 подписей).

Пациенты Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Пушкинский противотуберкулезный диспансер» (далее – диспансер) собрали 91 подпись под обращениями о пересмотре решения о закрытии стационарного отделения диспансера. Авторам обращений разъяснялось о том, решение о закрытии диспансера Комитетом по здравоохранению не принималось. Указанным исполнительным органом совместно с руководством диспансера прорабатывается вопрос о капитальном ремонте лечебного корпуса диспансера в 2019 году с последующим его оснащением в 2020 году

современным лечебно-диагностическим оборудованием для оказания специализированной медико-санитарной помощи взрослым и детям, а также развертыванием на его базе дневного стационара увеличенной коечной мощности.

По тематическому разделу **«Государство, общество и политика»** в III квартале 2018 года поступило 1 540 обращений, что составляет 13,1 % от общего количества обращений.

Наибольшее количество обращений поступило по тематике **«Основы государственного управления»** (86,0 %).

Заявителями поднимались вопросы деятельности исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга (далее – исполнительные органы) и должностных лиц – 324 обращения, о записи на личный прием к членам Правительства Санкт-Петербурга и руководителям исполнительных органов - 198 обращений. Зарегистрировано 57 обращений, содержащих благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам Администрации Губернатора Санкт-Петербурга и иных исполнительных органов. Например, гражданка Х.А.С. в своем письме выразила огромную благодарность руководителю Комитета по межнациональным отношениям и реализации миграционной политики в Санкт-Петербурге Махно О.И. за оказанную помощь. Ж.А. отметил профессиональные качества заместителя начальника Государственной технической инспекции Санкт-Петербурга - начальника отдела регистрации Шаброва Н.Л., ходатайствовал перед Правительством Санкт-Петербурга объявить должностному лицу благодарность.

10 % обращений зарегистрировано в тематике **«Конституционный строй»**, из которых 26,8 % обращений содержали вопросы деятельности исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и их руководителей, 12,4 % - вопросы переименования топонимов Санкт-Петербурга (возвращение исторического наименования Свердловской набережной и переименование улиц Советских и Восстания в Санкт-Петербурге).

В разделе **«Оборона, безопасность, законность»** 74,2 % обращений содержали вопросы охраны правопорядка, в частности, нарушения тишины и покоя граждан в ночное время и правил парковки автотранспорта.

За отчетный период поступил ряд обращений граждан по вопросам, широко обсуждаемым в обществе.

Жители многоквартирных домов 6 корпуса 1, 2, 3, 4 по улице Пулковской и домов 61, корпуса 1 и 2 по проспекту Космонавтов в Санкт-Петербурге обратились с просьбой принять меры по недопущению уплотнительной застройки на территории, ограниченной улицей Орджоникидзе, проспектом Космонавтов, Звездной и Пулковской улицей (коллективное обращение, содержащее 226 подписи).

Активный отклик в обществе вызвало принятие Санкт-Петербургским городским судом к производству административного искового заявления об оспаривании отдельных положений постановления Правительства Санкт-Петербурга от 20.09.2005 № 1383 «О Концепции отношения к безнадзорным животным в Санкт-Петербурге». Зарегистрировано 156 обращений, в числе которых авторы выражали несогласие с указанным судебным актом.

Даны разъяснения авторам 407 обращений, содержащих возражения относительно строительства мусоросжигательного завода на территории промышленной зоны «Каменка».

Поступали обращения от многодетных семей Санкт-Петербурга по вопросу улучшения жилищных условий и записи на личный прием (94 обращения). По результатам рассмотрения указанных обращений вице-губернаторам Санкт-Петербурга Бондаренко Н.Л. и Мокрецову М.П. дано поручение осуществить прием граждан.

В большинстве случаев в результате рассмотрения обращений заявители получали ответы с разъяснениями (2 530 обращений). С результатом «поддержано» рассмотрено 19 обращений, в том числе по 14 обращениям «приняты меры», с результатом «не поддержано» - 8, с выездом на место - 19. На контроль взяты результаты рассмотрения 2 836 обращений, что составляет 26,1 % от общего количества зарегистрированных обращений в Администрации Губернатора Санкт-Петербурга.

В отчетном периоде Администрацией Губернатора Санкт-Петербурга была продолжена организационная и методическая работа с исполнительными органами в части совершенствования работы с обращениями граждан.

В связи с внесением изменений в распоряжение Правительства Санкт-Петербурга от 30.07.2004 № 76-рп «Об организации делопроизводства в исполнительных органах государственной власти Санкт-Петербурга» в части, касающейся организации и обеспечения работы с обращениями граждан, исполнительным органам поручено обеспечить приведение в соответствие с действующим законодательством инструкции по делопроизводству.

В соответствии с Планом проведения Управлением по работе с обращениями граждан Администрации Губернатора Санкт-Петербурга контрольных мероприятий в исполнительных органах государственной власти Санкт-Петербурга на 2018 год, утвержденным вице-губернатором Санкт-Петербурга – руководителем Администрации Губернатора Санкт-Петербурга А.Н.Говоруновым, в III квартале 2018 года были проведены проверочные мероприятия в следующих исполнительных органах: Комитете по молодежной политике и взаимодействию с общественными организациями, Комитете по благоустройству Санкт-Петербурга, Государственной административно-технической инспекции,

администрации Кировского района Санкт-Петербурга и администрации Калининского района Санкт-Петербурга.

2. Информация о работе с обращениями граждан в иных исполнительных органах государственной власти Санкт-Петербурга

2.1. Информация о работе с обращениями граждан в Комитетах, Управлениях, Инспекциях, Службах Санкт-Петербурга

В III квартале 2018 года в Комитеты, Управления, Инспекции, Службы, Санкт-Петербурга поступило 46 050 обращений граждан, в том числе 24 834 - в письменной форме, 20 428 - в форме электронного документа, 788 - в устной форме.

По разделам Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений вопросы, содержащиеся в обращениях граждан, распределились следующим образом:

- экономика – 35,2 %,
- жилищно-коммунальная сфера – 31,2 %,
- социальная сфера – 17,8 %,
- государство, общество и политика – 8,7 %,
- оборона, безопасность, законность – 6,7 %,
- прочее – 0,4 %.

По результатам тематического анализа обращений граждан, поступивших в **Жилищный комитет** установлено, что наибольшее количество обращений связано с необходимостью получения разъяснений положений действующего законодательства в сфере жилищной политики и улучшения жилищных условий, приватизации жилых помещений, платы за жилое помещение и коммунальные услуги, а также организации проведения капитального ремонта в многоквартирных домах.

По вопросу улучшения жилищных условий поступали обращения от ветеранов Великой Отечественной войны, многодетных семей, граждан, проживающих на территории Санкт-Петербурга менее 10 лет, а также от граждан, не имеющих оснований для принятия на учет нуждающихся в жилых помещениях и очередников, не включенных в годовой жилищный план.

По сравнению с аналогичным отчетным периодом прошлого года в Жилищном комитете отмечено существенное увеличение количества обращений по вопросам теплоснабжения, горячего водоснабжения, санитарного состояния лестниц, ремонта лифтового оборудования и кровли многоквартирных домов.

21 % обращений, поступивших в отчетном периоде в **Комитет по физической культуре и спорту**, был посвящен вопросам строительства и обустройства спортивных объектов города. Количество обращений по данной тематике увеличилось в связи с тем, что в III квартале 2018 года

поступали обращения, относящиеся к нескольким спланированным акциям по следующим вопросам:

- включения в Адресную программу Санкт-Петербурга строительства спортивного центра для жилого комплекса «Новая Охта» по адресу: Санкт-Петербург, Муринская дорога, участок 8;

- рассмотрения на Комиссии по подготовке изменений в Генеральный план Санкт-Петербурга вопроса изменения функционального назначения зон РО и Р2 на территории, прилегающей к спортивно-концертному комплексу «Петербургский».

Также актуальными в отчетном периоде стали вопросы о зачислении и обучении в спортивных школах Санкт-Петербурга. Например, зарегистрировано 13 обращений от родителей детей группы начальной подготовки отделения хоккея на траве Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения спортивной школы олимпийского резерва по хоккею. Указанные обращения были рассмотрены с участием граждан, направивших обращения.

В III квартале 2018 года основная доля обращений, поступивших в **Комитет по тарифам Санкт-Петербурга** относилась к теме «Коммунальное хозяйство» (130 обращений, что составляет 92,2 % от общего количества поступивших обращений). В большинстве случаев граждане обращались в связи с отказом исполнителей коммунальных услуг (управляющих организаций, товариществ собственников жилья, жилищно-строительных кооперативов) предоставлять потребителям доступную информацию, касающуюся порядка начисления платы за жилое помещение и коммунальные услуги. Копии ответов исполнителей коммунальных услуг, приложенные гражданами к указанным обращениям, подтверждают формальный характер ответов, как не содержащих подробных обоснований, что приводит к неоднозначному пониманию со стороны населения начисленных им платежей. Авторам обращений Комитетом по тарифам Санкт-Петербурга направлялись подробные разъяснения по существу вопроса.

По сравнению с III кварталом 2017 года количество поступивших в **Комитет по вопросам законности, правопорядка и безопасности (далее - Комитет)** обращений увеличилось на 19,3 %. Так, за минувший квартал текущего года поступило 4 259 обращений, из которых более половины содержали вопросы нарушения тишины и покоя граждан. Отмечены 119 обращений граждан о привлечении к административной ответственности за распространение пропаганды жестокого обращения с животными в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Также от граждан поступали обращения относительно организации и проведения митингов в Санкт-Петербурге (45 обращений), в частности, предложения и жалобы, возникшие при проведении сентябрьских митингов против принятия пенсионной реформы (20 обращений).

2.2. Информация о работе с обращениями граждан в администрациях районов Санкт-Петербурга

В III квартале 2018 года в администрации районов Санкт-Петербурга поступило 27 998 обращений граждан, в том числе в письменной форме – 15 743, в форме электронного документа – 11 561, в устной форме – 694.

По разделам Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений вопросы, содержащиеся в обращениях граждан, распределились следующим образом:

- жилищно-коммунальная сфера – 33,3 %;
- экономика – 28,4 %,
- социальная сфера – 23,2 %,
- государство, общество и политика – 8,3 %,
- оборона, безопасность, законность – 6,8 %.

Анализ содержания обращений граждан в **жилищно-коммунальной сфере**, поступивших в администрации районов Санкт-Петербурга в отчетном периоде, показал, что 63,7 % вопросов касались коммунального хозяйства. В основном от граждан поступали обращения с оценкой деятельности управляющих организаций, а также касающиеся вопросов содержания общего имущества, оплаты жилищно-коммунальных услуг. Сократилось количество обращений по вопросам обеспечения жилыми помещениями, пользования жилищным фондом, социальных гарантий в жилищной сфере (I квартал 2018 года – 4 422 обращения, II квартал 2018 года - 3 657, III квартал 2018 года – 2 915).

Следующая по значимости доля обращений зарегистрирована в разделе «**Экономика**» (28,4 %). Наибольшее количество обращений поступило по вопросам строительства объектов социальной сферы, развития улично-дорожной сети, ремонта асфальтового покрытия, благоустройства города, сноса аварийно-опасных деревьев, охраны окружающей среды и иное.

Например, жители новых жилых комплексов «Новая Охта», «Северная долина», поселок Парголово, поселок Детскосельский продолжали обращаться с вопросами строительства объектов социальной сферы (школ, детских садов, больниц, центров культуры и спорта).

В администрации Московского района Санкт-Петербурга в отчетном периоде зарегистрировано 12 обращений граждан с требованием ликвидировать несанкционированные свалки мусора по адресам: Санкт-Петербург, проспект Космонавтов, участок 102, Пулковское шоссе, дом 42 А, улица Старообрядческая, дом 9 К. В рамках рассмотрения указанных обращений администрацией Московского района Санкт-Петербурга проведены аукционные процедуры, заключен государственный контракт на выполнение работ по ликвидации несанкционированной свалки по адресу: Санкт-Петербург, проспект Космонавтов, участок 102, со сроком исполнения до 31.12.2018 года.

В **социальной сфере** наиболее актуальными остались вопросы в тематике «Образование. Наука. Культура» - 49,9 %.

По вопросу обеспечения детей местами в детских дошкольных образовательных учреждениях чаще всего поступали обращения от жителей Приморского, Красносельского, Невского, Выборгского и Пушкинского районов Санкт-Петербурга.

Граждане затрагивали вопросы социального обеспечения, в том числе пенсионного обеспечения, предоставления мер социальной поддержки и дополнительных мер социальной поддержки, назначения и выплаты пособий и ежемесячных денежных выплат, предоставления льгот.

В целях сокращения обращений граждан в исполнительные органы по вопросам предоставления социальной поддержки администрациями некоторых районов Санкт-Петербурга с гражданами проводилась разъяснительная работа о предоставлении мер социальной поддержки, предусмотренных действующим законодательством путем проведения уполномоченными структурными подразделениями и подведомственными учреждениями личных приемов и информационных семинаров.

Немалую долю в социальной сфере содержали вопросы, связанные с организацией оказания медицинской помощи, в том числе о записи на прием к врачам и доступности медицинских услуг. Отмечены также жалобы на медицинский персонал, связанные с нарушением ими этики и деонтологии.

В отчетном квартале по результатам рассмотрения некоторых обращений приняты положительные решения, так, например:

По результатам рассмотрения обращения У.О.С., содержавшего просьбу о сокращении площади летних террас по улице Рубинштейна в Санкт-Петербурге, Комитетом по контролю за имуществом Санкт-Петербурга были демонтированы незаконно размещённые торговые объекты по улице Рубинштейна.

По обращению А.А.Ю. о неудовлетворительном санитарном состоянии земельного участка, расположенного по адресу: Санкт-Петербург, улица Малая Балканская, администрацией Фрунзенского района Санкт-Петербурга и Комитетом имущественных отношений Санкт-Петербурга приняты соответствующие меры, работы по освобождению от отходов производства и приведению участка в удовлетворительное санитарное состояние выполнены обществом с ограниченной ответственностью «ТПЦ Сервис».

В связи с обращением П.И.М. по вопросу приема ее ребенка в 1 класс, 21.08.2018 администрацией Приморского района Санкт-Петербурга принято решение о рекомендации к зачислению ребенка заявителя на дополнительное место в 1 класс Государственного бюджетного общеобразовательного учреждения средней общеобразовательной школы № 578 Приморского района Санкт-Петербурга.

В рамках рассмотрения обращения Б.Л.А., содержащего жалобу на нерабочее состояние лифта по адресу: Санкт-Петербург, Белградская

улица, дом 24, администрацией Фрунзенского района Санкт-Петербурга выполнены работы по замене лифтовой лебедки в сборе и тяговых канатов. 04.09.2018 лифтовое оборудование запущено в эксплуатацию.

За III квартал 2018 года по результатам рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах в 722 случаях должностные лица привлекались к дисциплинарной и административной ответственности.

Всего в отчетном периоде исполнительными органами рассмотрено 74 038 обращений. В большинстве случаев в результате рассмотрения обращений заявители получали ответы с разъяснениями (50 556 обращений). С результатом «поддержано» рассмотрено 8 974 обращения, в том числе по 3 221 обращениям «приняты меры», с результатом «не поддержано» - 278, с выездом на место – 4 737.