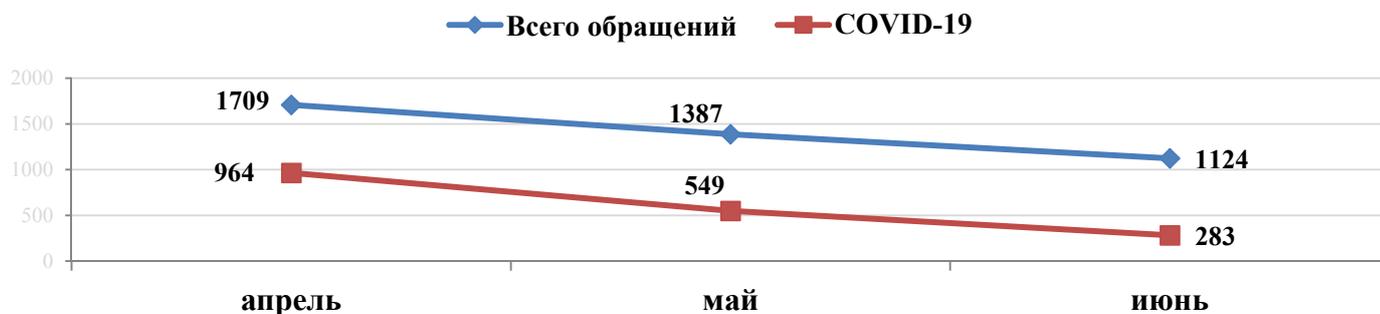


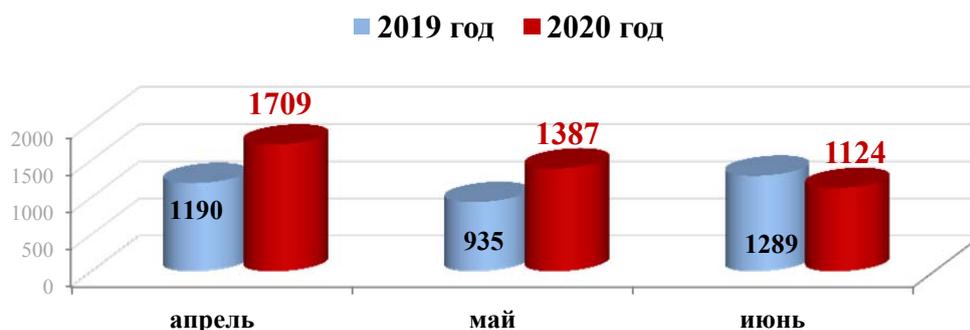
## Информация о рассмотрении обращений граждан, поступивших в Правительство Вологодской области во 2 квартале 2020 года

В течение 1 полугодия 2020 года в Правительство области поступило более **7 тыс.** обращений, в которых содержалось более **9 тыс.** вопросов.

Во 2 квартале 2020 года в Правительстве области рассмотрено более **4 тыс.** обращений, в которых содержалось более **5,5 тыс.** вопросов, из них почти **2 тыс.** или **43%** обращений по вопросам эпидемиологической обстановки в регионе.



### Динамика обращений граждан, поступивших в Правительство области во 2 квартале 2020 года в сравнении с 2 кварталом 2019 года

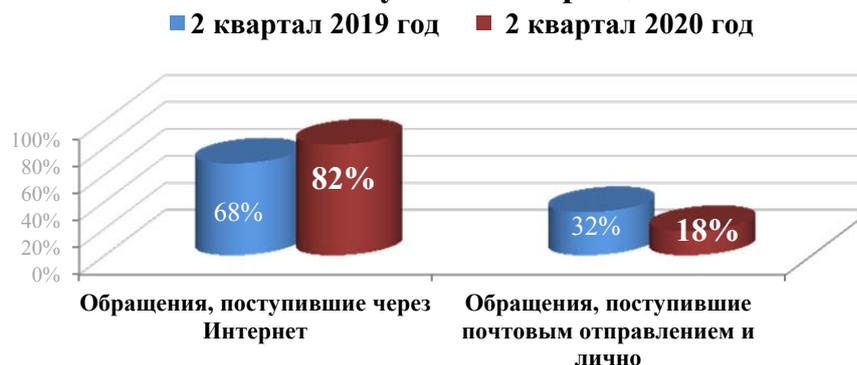


Сравнительный анализ со вторым кварталом 2019 года показал, что число обращений *увеличилось* в **1,4** раза в апреле 2020 года и в **1,5** раза в мае 2020 года, в июне 2020 года *снизилось* в **1,2** раза.

Рост количества обращений в апреле и мае 2020 года объясняется тем, что на территории области в связи с пандемией новой коронавирусной инфекции был введен режим «Повышенная готовность» и установлены ограничительные (карантинные) мероприятия.

Снижение в июне 2020 года доли обращений предположительно можно связать с осуществлением с 2 июня 2020 года 1 этапа отмены ограничительных мер.

### Каналы поступления обращений



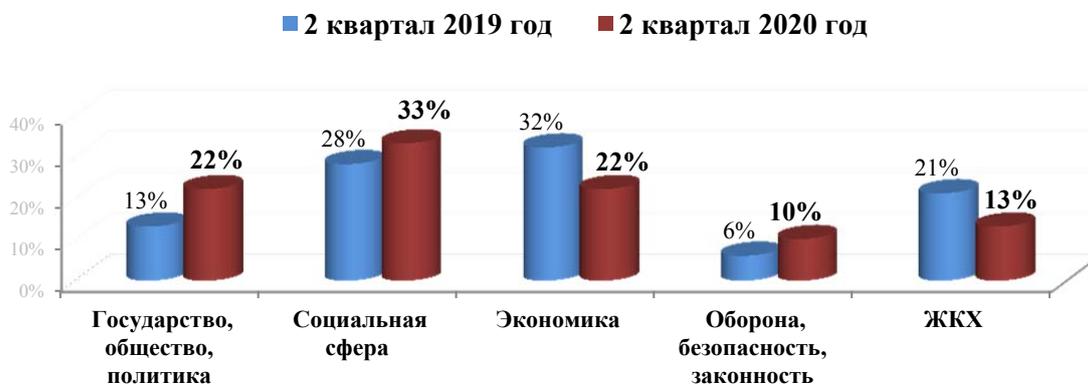
Во 2 квартале наблюдался рост числа обращений, поступивших по информационным системам общего пользования и снижение в **20** раз количества обращений, переданных лично гражданами, что связано с временным ограничением личных приемов в Правительстве области из-за пандемии с марта 2020 года.

### Результаты рассмотрения письменных обращений в Правительстве области

Во втором квартале 2020 года ответы на обращения носили в основном разъяснительный характер. Снижение на 5 % количества положительно рассмотренных вопросов в обращениях связано с тем, что в условиях сложившейся обстановки в стране граждане нуждались в получении разъяснений.



### Соотношение основных тематик в обращениях



Анализ обращений граждан показал, что в отчетном периоде *увеличение* числа обращений коснулось социальной сферы (на **5%**) и тематик «Государство, общество, политика» (на **9%**), «Оборона, безопасность, законность» (на **4%**). Локализация проблем в указанных областях связана с необходимостью защиты прав и законных интересов граждан и их социальной поддержке в период карантина.

## Актуальные вопросы в обращениях граждан, поступивших во 2 квартале 2020 года в сравнении с 2 кварталом 2019 года



Исходя из анализа, поступившей в Правительство области во 2 квартале 2020 года корреспонденции, увеличение числа обращений почти полностью, в отдельных случаях частично, связано с эпидемиологической обстановкой в регионе.

Следует отметить, что несмотря на общее увеличение доли обращений, наблюдается снижение количества обращений по тематикам «Транспортное обслуживание населения», «Дорожное хозяйство», «Комплексное благоустройство», «Образование», «Улучшение жилищных условий».

Тематика, количество обращений доля в сравнении с 2 кварталом 2019 годом	Вопросы, по которым поступило наибольшее число обращений в рамках тематики
<p><b>Осуществление санитарно-карантинного контроля</b> (314)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- нарушение режима самоизоляции гражданами, сотрудниками магазинов, полиции;</li> <li>- несогласие с привлечением к ответственности за несоблюдение карантинных мероприятий, законность наложения штрафов;</li> <li>- порядок соблюдения режима самоизоляции категории 65+;</li> <li>- отказ в обслуживании граждан без масок в магазинах;</li> <li>- обязательность соблюдения 2-х недельной самоизоляции после поездок за границы области;</li> <li>- несогласие с введением масочного режима, сроки снятия режима самоизоляции;</li> <li>- содействие в выдаче защитных масок бесплатно;</li> <li>- ошибки, возникающие при определении местонахождения гражданина, находящегося на самоизоляции, по геолокационным данным;</li> <li>- исключение граждан из специализированной электронной базы данных при истечении 14 дней и др.</li> </ul>
<p><b>Ведение предпринимательской деятельности в условиях пандемии</b> (475) Увеличение в 9 раз</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- рост цен на продукты питания, отсутствие товаров первой необходимости в магазинах;</li> <li>- необходимость введения мер поддержки предпринимателей (освобождение/отсрочка от оплаты арендных, кредитных, коммунальных платежей);</li> <li>- включение в перечень организаций, которые имеют право осуществлять деятельность в период карантина (непродовольственные магазины, салоны красоты, организации общественного питания, автошколы, общественные бани, салоны мобильной связи, ломбарды, фотоуслуги, выездная торговля, фитнес клубы, гостиничный бизнес, агентства недвижимости);</li> <li>- пересмотр перечня товаров первой необходимости;</li> <li>- включение организаций в перечень отраслей наиболее пострадавших в результате распространения коронавирусной инфекции;</li> <li>- работа туроператоров, возврат денежных средств за приобретение билетов и путевок и др.</li> </ul>
<p><b>Трудовые отношения</b> (332) Увеличение в 6 раз</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- низкий уровень пособия по безработице, несогласие в размером пособия по безработице;</li> <li>- задержка выплаты пособия по безработице;</li> <li>- отказ в постановке на учет в Центре занятости, нарушение сроков постановки на учет;</li> <li>- нарушения трудового законодательства (правомерность увольнения сотрудников в период карантина, невыплата заработной платы);</li> <li>- порядок осуществления трудовой деятельности сотрудниками пожилого возраста («65+»);</li> <li>- трудности с устройством на работу, потеря работы в период карантина;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отказ в выплате заработной платы за период нахождения на самоизоляции;</li> <li>- предоставление дополнительных выплат безработным гражданам;</li> <li>- порядок организации работы вахтовым методом;</li> <li>- неудовлетворительная работа сайта службы занятости;</li> <li>- правомерность продолжения работы некоторых организаций в период введения ограничений и др.</li> </ul>
<p><b>Деятельность ОИГВО и ОМСУ (470)</b> Увеличение в 4 раза</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- порядок въезда/выезда в регион, проезда транзитом;</li> <li>- получение (отказ) электронных пропусков для въезда в область, передвижения по территории региона;</li> <li>- организация контрольно-пропускных пунктов на границах населенных пунктов, железнодорожных вокзалов, правомерность требования проходить тестирование на коронавирусную инфекцию;</li> <li>- сроки отмены ограничений;</li> <li>- оперативное информирование населения в СМИ о эпидемиологической ситуации в области;</li> <li>- организация выезда жителей области из-за границы;</li> <li>- разъяснение нормативно-правовых актов, касающихся введения режима «Повышенная готовность»;</li> <li>- организация работы органов власти, судов, органов внутренних дел (МФЦ, ПФ России, ГИБДД, ФССП, мировые судьи, Росгострах, Росреестр, нотариусы, органы социальной защиты, ЗАГС);</li> <li>- работа горячих телефонных линий;</li> <li>- трудности, возникающие при работе с сайтами службы занятости, Пенсионного фонда, Госуслуг;</li> <li>- несогласие с отменой весеннего сезона охоты;</li> <li>- возможность посещения храмов;</li> <li>- сроки открытия кладбищ и др.</li> </ul>
<p><b>Социальное обеспечение (624)</b> Увеличение в 1,3 раза</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- предоставление материальной помощи многодетным семьям, одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, детям-сиротам, студентам, солдатам срочной службы, малообеспеченным слоям населения, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации в период пандемии (342 обращения);</li> <li>- выплаты (отказ в выплате) пособий на детей, автоматическое продление выплат пособий;</li> <li>- предоставление продуктовых наборов;</li> <li>- оказание помощи волонтерами;</li> <li>- предоставление стимулирующих выплат социальным работникам;</li> <li>- обеспечение бесплатным питанием детей до 1,5 лет;</li> <li>- присвоение звания «Ветеран труда»;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан (земельные участки, сертификаты многодетным семьям, предоставление земельного сертификата взамен земельного участка);</li> <li>- обеспечение техническими средствами реабилитации инвалидов;</li> <li>- определение в дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты;</li> <li>- проезд льготных категорий граждан и др.</li> </ul>
<p><b>Здравоохранение (559)</b> Увеличение в 1,3 раза</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- лечение и оказание медицинской помощи – 107 обращений;</li> <li>- отсутствие медицинских масок, защитных костюмов, дезинфицирующих средств в медицинских учреждениях, аптеках в период карантина, высокая стоимость масок в аптеках;</li> <li>- отказ в предоставлении листков нетрудоспособности лицам, находящимся на самоизоляции;</li> <li>- предоставление стимулирующих выплат медицинским работникам, водителям «Скорой помощи», лаборантам, невыплата доплат;</li> <li>- отсутствие возможности получения планового лечения в период карантина;</li> <li>- возможность получения лекарственных препаратов без посещения учреждений здравоохранения;</li> <li>- проведение тестирования населения на наличие COVID-19, длительность ожидания результатов анализов на наличие коронавирусной инфекции;</li> <li>- возобновление работы частных учреждений здравоохранения;</li> <li>- ненадлежащая организация нахождения граждан в условиях обсервации (БУЗ ВО «Вологодская городская больница №1» г. Вологда, г. Грязовец);</li> <li>- сроки открытия санаториев на территории области;</li> <li>- организация проведения медицинских осмотров новорожденных детей (патронажа) и взрослого населения;</li> <li>- обеспечение детским питанием;</li> <li>- допуск родственников к пациентам, находящимся на амбулаторном лечении;</li> <li>- оборудование районных больниц для приема пациентов с COVID-19;</li> <li>- неудовлетворительное качество питания в стационарных условиях;</li> <li>- некомплектованность врачами специалистами учреждений здравоохранения;</li> <li>- необходимость в строительстве единой детской поликлиники в заречной части г. Вологда; и др.</li> </ul>

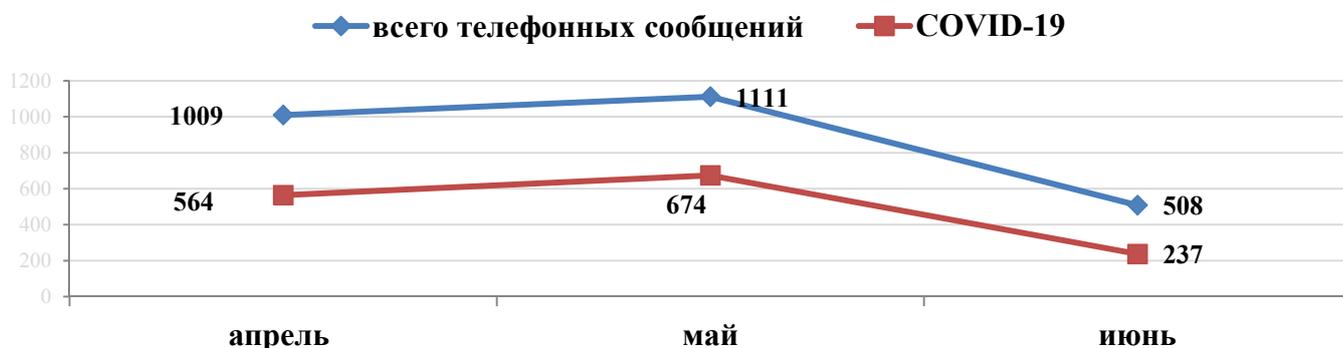
<p><b>Градостроительство (209)</b> Увеличение в 2 раза</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- нарушение прав участников долевого строительства (ул. Гагарина, д. 80; ул. Пугачева, д. 48 г. Вологда);</li> <li>- законность строительства жилого дома между домами 58 и 62 по ул. Челюскинцев г. Вологды, не соблюдаются нормы расстояния между домами;</li> <li>- несогласие со строительством детского сада в микрорайоне «Бывалово» (г. Вологда) и др.</li> </ul>
<p><b>Транспортное обслуживание населения (50)</b> Уменьшение в 1,6 раза</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- возврат денежных средств за приобретенные проездные билеты на апрель;</li> <li>- разрешение осуществлять пассажирские перевозки;</li> <li>- отсутствие междугородного транспортного сообщения в период пандемии;</li> <li>- необходимость в восстановлении количества автобусных рейсов в период карантина (Вологда-Молочное);</li> <li>- снятие ограничений на внутренних авиарейсах;</li> <li>- необходимость в установке прозрачной пластиковой перегородки в салонах такси;</li> <li>- сроках начала продажи проездных билетов;</li> <li>- правомерности пассажирских перевозок в период пандемии;</li> <li>- несогласии с повышением стоимости проезда на общественном транспорте;</li> <li>- организация транспортного сообщения в г. Вологде (увеличить количество автобусов в вечернее время, не соблюдается график движения, указанный в расписании)</li> <li>- неудовлетворительное состояние автобусов, пассажиры находятся без масок и др.</li> </ul>
<p><b>Дорожное хозяйство (256)</b> Уменьшение в 1,5 раза</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- неудовлетворительное содержание дорог, мостов;</li> <li>- необходимость строительства новых дорог, мостов;</li> <li>- разрушение дорожного покрытия в результате воздействия на него тяжеловесного автотранспорта, осуществляющего перевозку лесоматериалов;</li> <li>- проведение некачественного ремонта дорог и др.</li> </ul>
<p><b>Комплексное благоустройство (207)</b> Уменьшение в 1,4 раза</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- организация уличного освещения;</li> <li>- газификация населенных пунктов;</li> <li>- благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров;</li> <li>- организация условий и мест для отдыха и досуга;</li> <li>- водоснабжение поселений, качество питьевой воды;</li> <li>- ликвидация несанкционированных свалок;</li> <li>- отлов беспризорных собак (г. Вологда);</li> <li>- неудовлетворительное содержание Парка Мира, Парка ветеранов, Парка им. Ленинского комсомола (г. Вологда, г. Череповец);</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>ненадлежащее содержание кладбищ, памятников воинам ВОВ;</i></li> <li>- <i>необходимость в берегоукреплении в населенных пунктах (Череповецкий, Нюксенский районы, г. Череповец);</i></li> <li>- <i>борьба с борщевиком и др.</i></li> </ul>
<p><b>Коммунально-бытовое хозяйство (559)</b> Уменьшение в 1,4 раза</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>несогласие с размерами и порядком начисления оплаты услуг «обращение с ТКО» (135 обращений);</i></li> <li>- <i>ненадлежащая организация уборки ТКО (74 обращение);</i></li> <li>- <i>предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водо-, теплоснабжение и др.);</i></li> <li>- <i>возможность возобновления работ по капитальному ремонту многоквартирных домов в период пандемии;</i></li> <li>- <i>пересмотр сроков окончания отопительного сезона, отключения горячего водоснабжения;</i></li> <li>- <i>несогласие с посещением квартир сотрудниками энергосбытовых компаний и газовых служб в период пандемии;</i></li> <li>- <i>ненадлежащая дезинфекция подъездов, лифтов домов, необходимость в дополнительном финансировании организаций, осуществляющих санитарную обработку подъездов домов;</i></li> <li>- <i>запрет на проведение строительных (шумных) работ в многоквартирных домах;</i></li> <li>- <i>получение поддержки управляющих компаний в период пандемии;</i></li> <li>- <i>организация оплаты коммунальных платежей удаленно (при отсутствии банковской карты, онлайн-банка), приостановление оплаты взносов за капитальный ремонт и найм жилого помещения в период карантина;</i></li> <li>- <i>возможность отмены удержания комиссионных платежей при оплате услуг ЖКХ;</i></li> <li>- <i>вопросы начисления и выплаты субсидий на оплату коммунальных услуг и др.</i></li> </ul>
<p><b>Образование (205)</b> Уменьшение в 1,3 раза</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>организация дистанционного обучения (отсутствие компьютерной техники, Интернета);</i></li> <li>- <i>обеспечение набором продуктов питания школьников (пересмотр состава продуктов, входящих в набор), детей, не посещающих детские сады;</i></li> <li>- <i>организация работы дежурных групп в детских садах, предоставление места ребенку в дежурной группе детского сада;</i></li> <li>- <i>несогласие с применением средств индивидуальной защиты при сдаче ЕГЭ;</i></li> <li>- <i>возможность присутствия родственников при выдаче аттестатов;</i></li> <li>- <i>сроки начала каникул в школах;</i></li> <li>- <i>перенос сроков оплаты в средне-профессиональных учебных учреждениях;</i></li> <li>- <i>начисление доплат работникам дошкольного образования (воспитатели, нянечки), работающим с</i></li> </ul>

	<p><i>детьми во время карантина;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>продолжение работы детских садов в летние месяцы;</i></li> <li>- <i>обеспечение не в полной мере местами в детских садах, в связи с недостаточностью числа детских дошкольных учреждений в городах Вологда, Череповец и др.</i></li> </ul>
<p><b>Улучшение жилищных условий (162)</b> Уменьшение в <b>1,2</b> раза</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>обеспечение жильем детей-сирот, ветеранов ВОВ, боевых действий, инвалидов, семей, имеющих детей-инвалидов, молодых семей, молодых специалистов, многодетных семей;</i></li> <li>- <i>обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье);</i></li> <li>- <i>включение аварийных домов в областную адресную программу № 8 «Переселение граждан из аварийного жилищного фонда в муниципальных образованиях Вологодской области на 2019 - 2025 годы»;</i></li> <li>- <i>предоставление жилья погорельцам, переселенцам из других регионов;</i></li> <li>- <i>выплаты субсидий на приобретение жилых помещений;</i></li> <li>- <i>несогласие граждан с вариантами предоставления жилья взамен признанного аварийным, предоставление непригодного для проживания жилья;</i></li> <li>- <i>необходимость проведения ремонта в квартирах, домах граждан и др.</i></li> </ul>

В 1 полугодии 2020 года на справочный сетевой телефонный узел Правительства области поступило более **5,5 тыс.** звонков граждан, из них почти **2 тыс.** (33%) обратилось по вопросам введения ограничений в условиях пандемии коронавируса.

В течение 2 квартала 2020 года на справочный сетевой телефонный узел Правительства области поступило более **2,5 тыс.** звонков граждан, почти **2 тыс.** (66%) них сообщений по вопросу эпидемиологической обстановки.



Большая часть звонков, касалась:

*введения карантинных мероприятий* (дополнительные выплаты семьям с детьми от 3 до 7 лет; дополнительные выплаты семьям с детьми до 3 лет, имеющим право на материнский капитал; меры социальной поддержки семей с детьми от 3 до 16 лет; стимулирующие выплаты работникам, оказывающим помощь пациентам с COVID-19; оплата больничных листов и осуществление рабочей деятельности сотрудников категории «65+»; оказание медицинской помощи в условиях карантина; повышение цен на медицинские маски в аптеках; постановка на учет в Центр занятости; вопросы, связанные с порядком въезда/выезда, временного пребывания на территории области и др.);

*социального (пенсионного) обеспечения* (региональные выплаты к 75-летию со Дня Победы в ВОВ, оказание материальной помощи, выплаты ЕДК, региональные выплаты при рождении ребенка, денежная компенсация за приобретенную школьную форму и др.);

*здравоохранения* (лекарственное обеспечение (инсулин, тест-полоски) и др.);

*коммунально-бытовое хозяйство* (ненадлежащая организация вывоза мусора, начисление «двойной» оплаты за вывоз ТКО по нескольким объектам недвижимости, капитальный ремонт многоквартирных домов, низкий температурный режим в квартирах в связи с отключением отопления и др.).

*образования;*

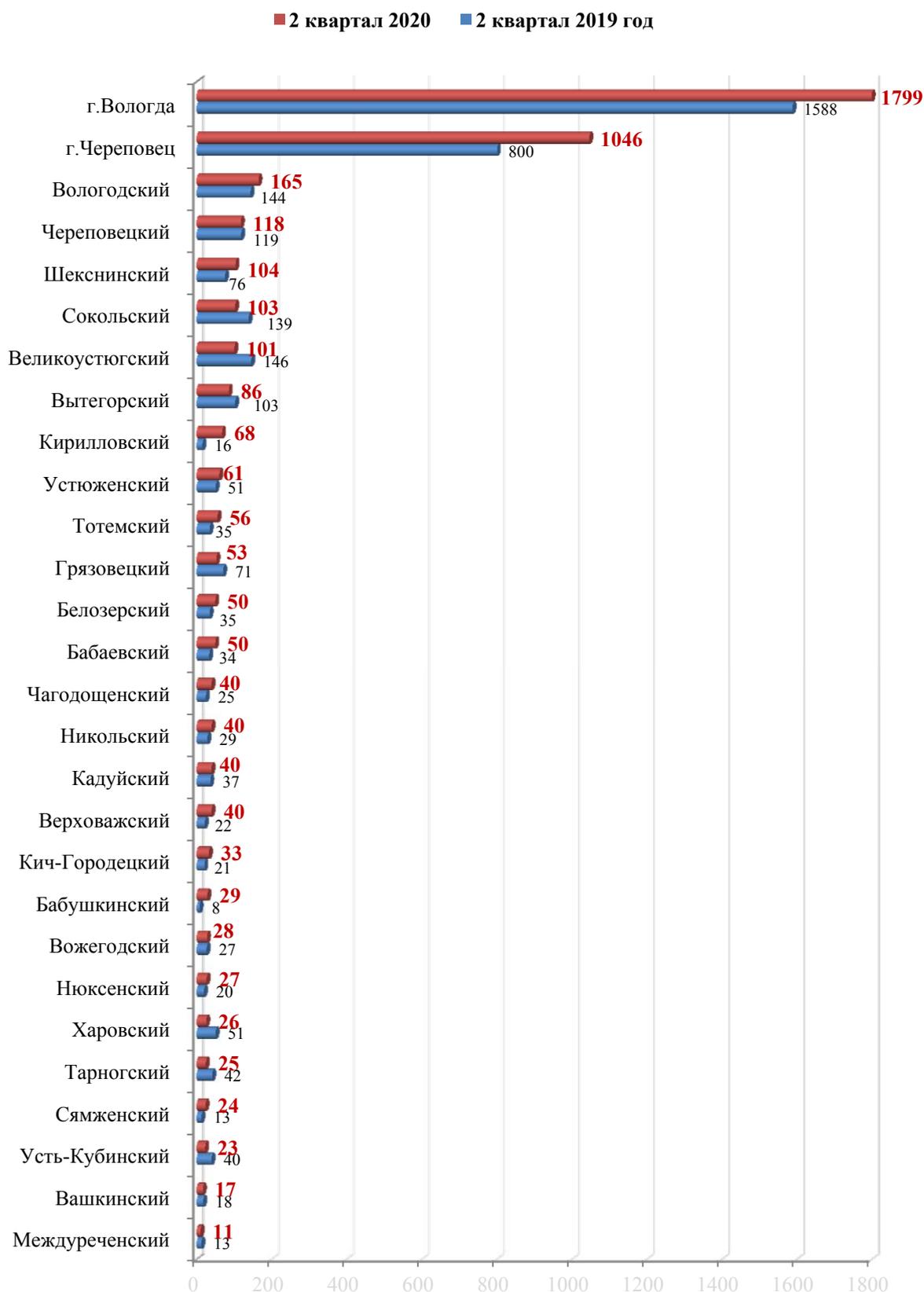
*неудовлетворительного содержания дорог;*

*земельных правоотношений* (получение земельных участков, выделенных многодетным семьям);

*комплексного благоустройства* (отлов бездомных собак, скашивание травы и др.).

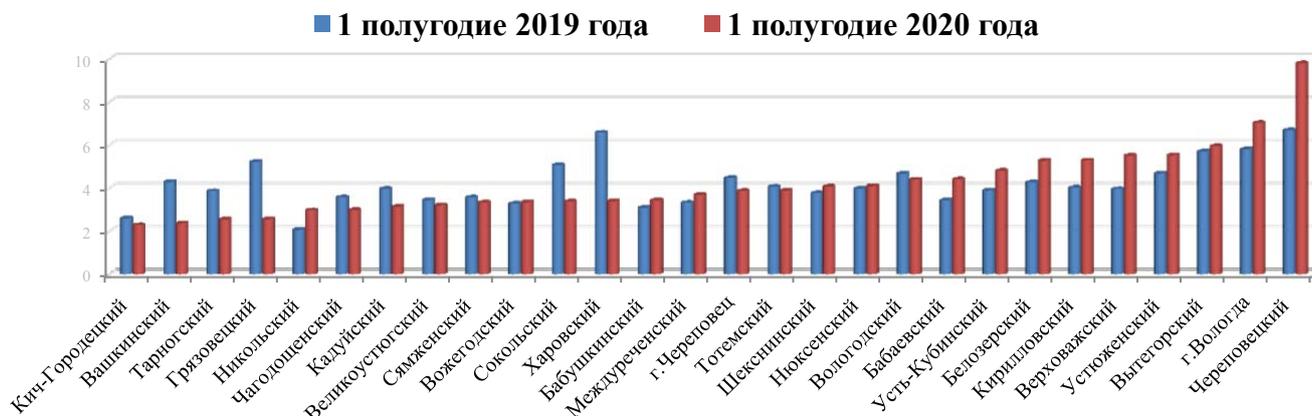
Наибольшее количество звонков поступило от жителей городов Вологда, Череповец, Вологодского, Великоустюгского, Устюженского, Кадуйского, муниципальных районов области.

## Соотношение количества вопросов, поступивших из в городских округов и муниципальных районов в сравнении с 2 кварталом 2019 года

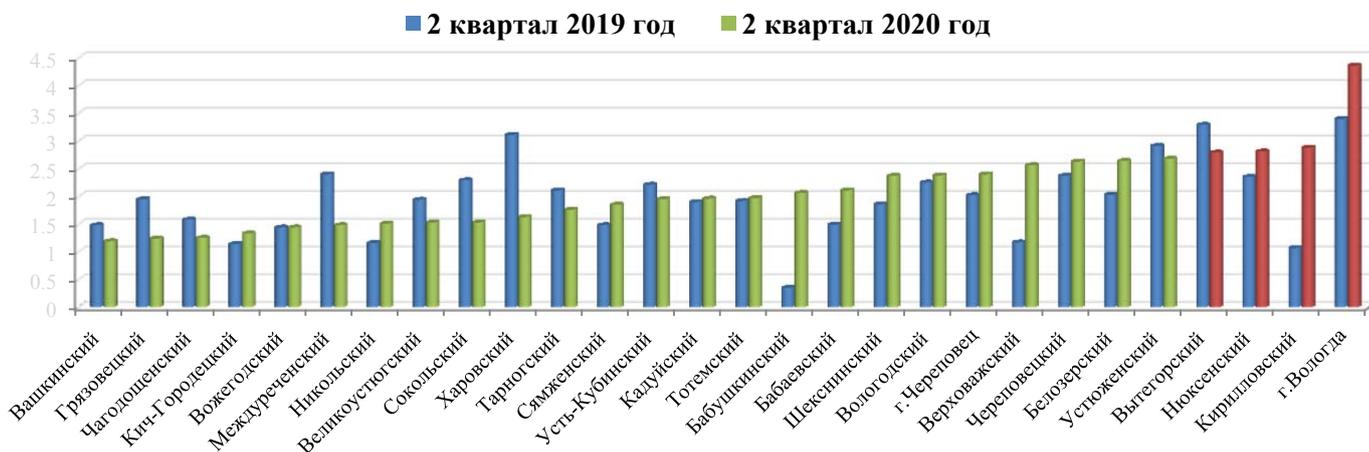


Во 2 квартале 2020 года по сравнению с аналогичным периодом 2019 года количество обращений, поступивших в адрес Правительства области, увеличилось в семнадцати муниципальных районах, уменьшилось в восьми муниципальных образованиях, осталось на уровне 2 квартала прошлого года в Череповецком, Верховажском и Вожегодском районах.

**Активность населения (в расчете на 1000 человек) в 1 полугодии 2020 года в сравнении с аналогичным периодом 2019 года**



**Активность населения (в расчете на 1000 человек) во 2 квартале 2020 года в сравнении с аналогичным периодом 2019 года**



Наибольшая активность населения во 2 квартале 2020 года зафиксирована в г. Вологда, Кирилловском, Нюксенском, Вытегорском муниципальных районах.