Отчетные данные по работе с обращениями граждан Администрации городского округа Реутов за 2022 год.

 В Администрации городского округа работа по рассмотрению обращений граждан проводится в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»

 Основополагающим документом в Администрации городского округа Реутов является «Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Реутов Московской области», утвержденный Постановлением Главы городского округа от 11.01.2021 №2-ПГ.

 За период с 01.01.2022 по 31.12.2022 в Администрацию города поступило 3062 обращения граждан, что на 38 обращений меньше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года и 12127 сообщений с портала «Добродел».

 В соответствии с Регламентом приема и обработки сообщений в Единой системе приема и обработки сообщений (Добродел) по вопросам деятельности исполнительных органов власти Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области (Регламент), утвержденным распоряжением Министра государственного управления, информационных технологий и связи Московской области от 01.09.2015 № 10-25/РВ, сообщения через систему «Добродел» обращениями граждан не являются. Рассмотрение данных сообщений осуществляется в порядке, установленном положением о Единой системе, настоящим Регламентом, и их количество не учитывается в сводных отчетах по обращениям граждан, поступившим в Администрацию городского округа Реутов.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2022 год | 2021 год | +/- |
| Всего | 3062 | 3100 | -38 |
| Из них: |  |  |  |
| -принято граждан на личных приемах руководителей | 187 | 193 | - 6 |
| - МФЦ, РПГУ | 276 | 520 | -244 |
| -письменных обращений**в т.ч. по E-mail, МСЭД** | 25991668(64,2% от общего числа письменных обращений) | 23871619(67,8% отобщего числаписьменных обращений) | +212+49 |
| Поступило в вышестоящие организации | 826(31,8% от общего числа письменных обращений) | 775(32,5% от общего числа письменных обращений) | +51 |
| В том числе в Правительство Московской области | 678(26,1% от общего числа письменных обращений) | 682(28,6% от общего числа письменных обращений) | - 4 |
| Рассмотрено: | 2779 | 2834 | -55 |
| в срок | 2777 | 2831 | -54 |
| с нарушением срока | 2 | 3 | -1 |
| Решено положительно | 754 | 682 | +72 |
| Отказано | 97 | 135 | -38 |
| Разъяснено | 1928 | 2017 | -89 |
| Проверено с выездом на место | 683 | 510 | +173 |

 Через МФЦ и РПГУ в Администрацию города **через отдел по работе с обращениями граждан в составе Управления делами** за отчетный период поступило 276 заявлений от граждан с пакетами документов на предоставление муниципальных услуг, (постановка граждан, признанных в установленном порядке , на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, передача жилых помещений в собственность граждан,постановка многодетных семей на учет в целях бесплатного предоставления земельных участков, пр.), **что составляет 9, 0% от общего числа обращений граждан, поступивших в Администрацию города через отдел по работе с обращениями граждан.**

**Количество заявлений от граждан на предоставление муниципальных услуг, поступивших в Администрацию города через МФЦ и РПГУ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2022 | 2021 | +/- |
| Всего, из них: | **276** | **520** | **-244** |
| Перепланировка жилых помещений | 0 | 211 | -211 |
| Передача жилых помещений в собственность граждан | 168 | 133 | +35 |
| Постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в улучшении жилищных условий | 1 | 1 | 0 |
| Оформление разрешения на вселение в качестве членов семьи нанимателя в жилые помещения, предоставленные по договорам социального найма | 48 | 85 | -37 |
| Обеспечение детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, благоустроенными жилыми помещениями специализированного жилищного фонда по договорам найма специализированных жилых помещений | 9 | 8 | +1 |
| Предоставление жилых помещений по коммерческому найму | 7 | 30 | -23 |
| Предоставление жилых помещений специализированного жилищного фонда муниципального образования Московской области | 7 | 4 | +3 |
| Выделение земельных участков многодетным семьям для индивидуального жилищного строительства, ведения дачного хозяйства | 31 | 44 | -13 |
| Перевод жилого помещения в нежилое | 0 | 2 | -2 |
| Разрешение на вступление в брак лицам, достигшим 16 лет | 1 | 1 | 0 |
| Иные услуги | 4 | 1 | +3 |

**Анализ письменных заявлений, предложений, жалоб жителей города Реутова**

**за период работы с 01.01.2022 по 31.12.2022.**

**Сводка о прохождении обращений граждан,**

**поступивших в вышестоящие организации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Всего  | 2022 год3062 | 2021 год3100 |
|  В том числе из вышестоящих организаций | 82631,8% от общего числа письменныхобращений  | 77532,5%от общего числа письменныхобращений |
| Коллективных | 27 | 6 |

 **Коллективные обращения поступили по вопросам:**

**Сводка о прохождении обращений, поступивших от граждан**

 **в вышестоящие организации.**

**Правительство Московской области – 678 обращений**, из них:

- Администрация Губернатора Московской области, Управление по работе с обращениями граждан и организаций – 325 (+26) обращений, **в т.ч. поступившие из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций – 150 (+72) обращений.**

- Министерство строительного комплекса Московской области – 3 (+2) обращения;

- Министерство жилищно-коммунального хозяйства Московской области – 37 (-5) обращений;

- Министерство государственного управления информационных технологий и связи – 8 (+5) обращений;

- Министерство жилищной политики Московской области – 8 (-5) обращений;

- Министерство благоустройства Московской области – 31 (-29) обращение;

. - Министерство имущественных отношений Московской области – 21 (+4) обращение;

 - Министерство здравоохранения Московской области – 0 (-1) обращений;

 - Министерство социального развития Московской области – 3 (+3) обращения;

 - Министерство образования Московской области – 31 (-27) обращение;

 - Министерство экологии и природопользования – 1(+1) обращение;

 - Министерство энергетики Московской области – 4 (+3) обращения;

 - Министерство транспорта и дорожной инфраструктуры Московской области – 55 (+7) обращений;

 - Министерство культуры Московской области – 3 (0) обращения;

 - Министерство физической культуры и спорта Московской области – 3 (-3) обращения;

 - Министерство сельского хозяйства и продовольствия – 9 (+1) обращений;

 - Главное управление архитектуры и градостроительства Московской области – 0 (-2) обращений;

- ГУ «Государственная жилищная инспекция Московской области» - 46 (-11) обращений;

**-** Главное управление содержания территорий – 82 (+ 49) обращения;

- Главное управление государственного строительного надзора Московской области - 3 (-13) обращения;

- Главное контрольное управление Московской области– 0 (-1) обращений;

- Главное управление по информационной политике – 2 (+1) обращения;

- Главное управление региональной безопасности Московской области – 2 обращения (-6);

- Главное управление территориальной политики Московской области – 1 (0) обращение;

- Комитет по архитектуре и градостроительству – 5 (+4) обращений;

- Комитет лесного хозяйства – 1 (0) обращение.

 **Законодательные органы РФ, Московская областная Дума, Общественные организации, партии, прокуратура - 148 обращений.**

**Тематика письменных обращений (писем), поступивших**

**от граждан в вышестоящие организации**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика обращений** | **2022****826** | **2021****775** | **+/-** |
| Вопросы жилищно-коммунального хозяйства | 94 | 151 | -57 |
| Благоустройство населенных пунктов, в т. ч. вопросы дорожного хозяйства | 188 | 188 | 0 |
| Коммунальные платежи | 17 | 9 | +8 |
| Вопросы социальной защиты | 5 | 16 | -11 |
| Жилищные вопросы | 47 | 50 | -3 |
| Строительство | 125 | 100 | +25 |
| Образование | 33 | 71 | -38 |
| Здравоохранение | 1 | 3 | -2 |
| Культура | 7 | 0 | +7 |
| Спорт | 6 | 4 | +2 |
| Земельные вопросы | 34 | 0 | +34 |
| Торговля  | 41 | 44 | -3 |
| Транспорт | 93 | 88 |  +5 |
| Связь. Интернет | 2 | 6 | -4 |
| Работа ОВД, судебных приставов | 22 | 17 | +5 |
| **Мобилизация** | **19** | **0** | **+19** |
| Реклама | 0 | 1 | -1 |
| Иные вопросы (деятельность органов местного самоуправления, нежилые помещения, пр.) | 92 | 27 | +65 |

 Основными вопросами, по которым граждане обращались в Правительство Московской области, являются:

 - достройка и введение в эксплуатацию подземного паркинга в 10а микрорайоне;

 - завершение строительства ЖК «Юбилейный»

 - строительство школы в 10а микрорайоне;

 - несогласие жителей со строительством надземного пешеходного перехода через РЖД (ул. Октября, д.38)

 - правомерность формирования земельного участка под размещение торгового центра по ул. Октября, д.38

 - завышенные начисления за отопление в МКД;

 - несогласие с вырубкой деревьев в связи с реконструкцией Юбилейного проспекта;

 - несогласие жителей дд.52, 54, 56 по Юбилейному пр-ту с проектом внесения изменений в Генеральный план г.о. Реутов, предусматривающим смену вида функциональной зоны, возврат придомовой территории жителям дд.52, 54, 56;

 - вопросы благоустройства общественных пространств, придомовых территорий;

 - замена детских площадок;

 - асфальтировка придомовых территорий;

 - озеленение территорий 10 и 10А мкр;

 - снос ГСК «Барс»;

 **- мобилизация граждан в связи со специальной военной операцией.**

 - вопросы частного характера (ЖКХ, жилищные, охрана правопорядка, жалобы на нарушения в сфере торговли и потребительского рынка).

 По сравнению с предыдущим периодом сняты глобальные вопросы строительства детского сада в 10а микрорайоне, новой поликлиники, 16 корпуса, станции скорой помощи и пожарного депо.

Популярностью у жителей города пользуется еще один инструмент обратной связи – официальный портал Правительства Московской области «Добродел».

 Помимо того, что «Добродел помогает решить многие проблемы, обозначенные жителями города, на нем проводятся различные опросы и голосования для учета мнения жителей.

 **За отчетный период через подсистему «Единая книга жалоб и предложений Московской области» (Добродел) в Администрацию города поступило 10097 сообщений.**

 **Из них:**

 **-** первично поступивших – 10097

 - повторных проблем – 0

 - просроченных ответов – 2

 - отложенных решений - 0

**Топ -10 тем жалоб за 2022 год**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Тематика проблем | Количество проблем | Доляпроблем |
| 1 | Снег | 2570 | 25% |
| 2 | Дворовые территории | 1961 | 19% |
| 3 | Мусор | 981 | 10% |
| 4 | Медицина | 719 | 7% |
| 5 | МКД | 665 | 7% |
| 6 | Общественные территории | 609 | 6% |
| 7 | Народный инспектор | 548 | 5% |
| 8 | Общественный транспорт | 506 | 5% |
| 9 | Дороги | 442 | 4% |
| 10 | Торговля и услуги | 269 | 3% |

**Анализ письменных заявлений, предложений, жалоб, поступивших в**

**Администрацию города Реутова за 2022 год в сравнении с аналогичным периодом 2021 года ( с учетом МФЦ и РПГУ)**

|  |  |
| --- | --- |
| 20222875 | 20212907 |
| Коллективных: | 125 | 60 | +65 |
| Повторных: | 146 | 112 | +34 |

 Тематика повторных обращений:

 - замена детских площадок и оборудование новых;

 - озеленение городского округа Реутов, кронирование деревьев на придомовых территориях;

 - оборудование парковочных мест для инвалидов на придомовой территории;

 - строительство ЖК «Юбилейный»;

 - перерасчет платы за отопление за 2021 год в МКД;

 - вопросы частного характера (улучшение жилищных условий , эксплуатация и ремонт многоквартирных домов, приватизированных, муниципальных квартир, предоставление мест детям в ДОУ).

**Тематика поступивших письменных обращений**:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тематика письменных обращений | **2022 год****2875** | **2021 год****2907** | **+/-****-272** |
| Землепользование | 98 | 66 | +32 |
| Экология | 31 | 31 | 0 |
| Строительство | 289 | 421 | -132 |
| Жилищные вопросы | 573 | 654 | -81 |
| Коммунальное и дорожное хозяйство( в т. ч. благоустройство) | 907 | 909 | -2 |
| Связь | 9 | 16 | -7 |
| Транспорт | 247 | 224 | +23 |
| Торговля | 85 | 119 | -34 |
| Социальное обеспечение | 28 | 59 |  -31 |
| Здравоохранение | 40 | 41 | -1 |
| Образование | 54 | 111 | -57 |
| Культура, наука, спорт | 33 | 16 | +17 |
| Безопасность, оборона, законность | 286 | 67 | +219 |
| Деятельность органов местного самоуправления | 121 | 138 | -17 |
| Иные вопросы | 74 | 35 | +39 |

 \* В данную тематику вошли заявления:

 - об исключении из списка кандидатов в присяжные заседатели - 201;

 - о мобилизации граждан в связи со специальной военной операцией – 33.

 Наибольшее количество письменных обращений (с учетом МФЦ и РПГУ) поступило по следующим тематикам:

**- вопросы ЖКХ, дорожного хозяйства и благоустройства (31,5 %** от общего числа писем):

- благоустройство придомовых территорий (установка детских, спортивных площадок во дворах домов, замена покрытия на детских площадках, освещение детских площадок, эвакуация брошенного транспорта, установка ограждений для предотвращения парковки на газонах, ремонт тротуаров и подъездных дорог во дворах);

 - ремонт внутридворовых территорий, обустройство парковочных карманов, выделение парковочных мест для инвалидов на придомовой территории;

 - проведение капитального ремонта в МКД;

 - перерасчет за отопление за 2021 год;

 - ремонт в муниципальных квартирах, в приватизированных квартирах незащищенных слоев населения;

 - замена газового оборудования в муниципальном жилищном фонде;

 - замена приборов учета электроэнергии в муниципальных квартирах;

 - перебои в электроснабжении (южная часть города);

 - работа управляющих компаний, качество предоставления коммунальных услуг;

 - оплата за услуги ЖКХ.

 **- жилищные вопросы (19,9 %** от общего числа писем)

- предоставление жилья очередникам;

- расселение домов по Транспортному переулку

- заключение договоровсоциального найма, коммерческого найма;

- выделение жилья из специализированного жилищного фонда;

- выдача справок по состоянию жилищной очереди;

- выдача дубликатов договоров на передачу жилых помещений в собственность граждан.

 **Из них, заявления с пакетами документов на предоставление муниципальных услуг по жилищным вопросам (приватизация жилых помещений, постановка на жилищную очередь, оформление разрешения на вселение, обеспечение детей-сирот жилыми помещениями, пр.) составляют 41,7 % от общего числа писем по данной тематике.**

**- вопросы строительства (10,1 %** от общего числа писем)

 - перспективы окончания строительства ЖК «Юбилейный»;

 - строительство школы в 10а микрорайоне;

 - предоставление информации по сносу домов, перспективам развития городской инфраструктуры, вопросы частного характера.

 - **оборона, безопасность,законность) (9,9 %** от общего числа писем)

 - отказы в качестве присяжных заседателей;

 - мобилизация граждан, связанная с СВО и помощь семьям военнослужащих;

 - нарушение правопорядка.

 - **вопросы транспорта ( 8,6%** от общего числа писем)

 - установка шумозащитных экранов вдоль РЖД и МКАД;

 - несогласие со строительством надземного пешеходного перехода через РЖД ( ул. Октября, д.38)

 - строительство подземного пешеходного перехода через ж/д вместо наземного;

 - несогласие со сносом ГСК «Барс»;

 - организация транспортных маршрутов в южной части города;

 - вопросы частного характера.

 - **вопросы торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения (3,0 %** от общего числа писем),

 **- вопросы землепользования** (**3,4 %** от общего числа писем):

- выделение земельных участков многодетным семьям как муниципальная услуга (31,6% от обращений по данной тематике);

 **- вопросы образования** (**1,9 %** от общего числа писем), в основном, жалобы на не- предоставление мест в детских дошкольных учреждениях или несогласие с предоставленным местом в ДОУ, конфликтные ситуации родителей с воспитателями ДОУ, учителями школ.

 - **вопросы здравоохранения** **(1,4%** от общего числа писем) жалобы на работу медицинских учреждений, выписка лекарственных препаратов, отказы в госпитализации пациентов, проведении диагностики.

 - **вопросы социальной сферы** (**1,0 %** от общего числа писем).

**Личный прием руководством Администрации.**

За отчетный период Главой городского округа, руководством Администрации на личном приеме принято 187 человек.

Из них

 - по вопросам ЖКХ и благоустройства – 89 человек (+17)

 - по жилищным вопросам – 40 человек (-15)

 - по вопросам социального обеспечения –8 человека(+6)

 - по вопросам образования –4 человек (-9)

 - по вопросам строительства – 4 человек (-6)

 - по вопросам транспорта и дорожного хозяйства – 21 человек (+7)

 - по вопросам торговли - 5 человек (+4)

 - по вопросам здравоохранения, физической культуры и спорта – 4 человека (0)

 - по вопросам экологии – 0 человека (-4)

 - по вопросам связи – 1 человек (0)

 - земельные вопросы – 1 человека (-2)

 - иные вопросы – 10 человек (-4)

 Анализ устных и письменных обращений граждан показал, что наибольшее количество обращений получено по следующим вопросам:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематика | Письменные обращения | Личный прием руководством Администрации | Итого | % от общего числа обращений |
| Земельные вопросы | 98 | 1 | 99 | 3,2% |
| Экология  | 31 | 0 | 31 | 1,0% |
| Строительство | 289 | 4 | 293 | 9,6% |
| Жилищные вопросы | 573 | 40 | 613 | 20,0% |
| Коммунальное и дорожное хозяйство, в.т.ч.благоустройство |  907 | 89 | 996 | 32,5% |
| Связь | 9 | 1 | 10 | 0,3% |
| Транспорт | 247 | 21 | 268 | 8,8% |
| Торговля и бытовое обслуживание | 85 | 5 | 90 | 2,9% |
| Социальное обеспечение | 28 | 8 | 36 | 1,2% |
| Здравоохранение | 40 | 2 | 42 | 1,4% |
| Образование | 54 | 4 | 58 | 1,9% |
| Культура, наука, спорт | 33 | 2 | 35 | 1,1% |
| Административные органы (работа отдела внутренних дел, безопасность, мобилизация) | 286 | 5 | 291 | 9,5% |
| Деятельность органов местного самоуправления | 121 | 0 | 121 | 4,0% |
| Вопросы иных сфер деятельности | 74 | 5 | 79 | 2,6% |
| Итого | 2875 | 187 | 3062 | 100% |

В соответствии с тематическим классификатором обращений и запросов граждан, утвержденным Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, обращения за отчетный период распределились следующим образом.

Наибольшее количество обращений зарегистрировано в тематическом разделе «Экономика» -1293 вопроса (42,2 % от общего количества обращений).

В тематическом разделе «Жилищно-коммунальная сфера» зарегистрировано 1166 вопросов (38,1% от общего количества обращений).

В тематическом разделе «Оборона, безопасность, законность» зарегистрировано 291 вопрос (9,5 % от общего количества обращений).

В тематическом разделе «Социальная сфера» – 186 вопросов (6,1% от общего количества обращений).

В тематическом разделе «Государство, общество, политика» зарегистрировано 126 вопросов (4,1 % от общего количества).

 Количество обращений граждан, поступивших в Администрацию городского округа Реутов за 2022 год, уменьшилось на 1,2 %. Это напрямую связано с внедрением в работу Правительством Московской области Единой книги жалоб и предложений Московской области (портала «Добродел»), на котором аккумулируются вопросы ЖКХ, дорожного хозяйства, благоустройства, торговли и др.

 Внедрение новых информационных технологий способствует модернизации системы работы с обращениями граждан. Переход к электронному документообороту с использованием государственной информационной системы Московской области «Единый центр управления регионом» способствует сокращению сроков исполнения обращений граждан (сроки варьируются в зависимости от сложности проблемы), а также увеличению публичности рассмотрения обращений граждан, особенно коллективных. За отчетный период в ЕЦУР было загружено **1868 обращений**, что составляет **65,1%** от числа письменных обращений граждан, поступивших в Администрацию городского округа Реутов, в соответствии с разработанным перечнем тематик для загрузки в программу. В результате загрузки обращений граждан в ЕЦУР создается «тепловая карта» территории муниципалитета, показывающая количество тематических обращений, проблемные адреса и сроки исполнения, что способствует проведению оперативного анализа поступающих вопросов и реагирования на обращения в сжатые сроки

 Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» Администрацией городского округа Реутов в 2022 году продолжена работа по ежемесячному заполнению на портале ССТУ.РФ отчетной информации по обращениям граждан.

 Практика работы с обращениями граждан показывает, что исполнительная власть городского округа Реутов остается главным гарантом гражданских прав, к которому обращены надежды подавляющего большинства жителей города. Своевременное и качественное разрешение проблем, содержащихся в обращениях, в значительной мере способствует удовлетворению нужд и запросов граждан, снятию напряженности в обществе, повышению авторитета органов власти и управления.