Отчетные данные по работе с обращениями граждан в Администрации городского округа Реутов за 1 полугодие 2021 года.

 Обращения граждан - это существенный источник информации о тенденциях, происходящих в обществе, который позволяет определить степень доверия населения, выявить острые проблемы, изучить социально-экономическое положение значительной части населения.

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 является «Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Реутов Московской области», утвержденный Постановлением Главы города Реутов от 19.08.2019 № 27-ПГ в редакции Постановления Главы города от 30.09.2019 № 43-ПГ.

 За период с 01.01.2021 по 30.06.2021 в Администрацию городского округа поступило 1657 обращений граждан, что на 187 обращений больше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года и 4856 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.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 1 полугодие2021 года | 1 полугодие2020 года | +/- |
| Всего | 1657 | 1470 | +187 |
| Из них: |  |  |  |
| -принято граждан на личных приемах руководителей | 102 | 65 |  +37 |
| - МФЦ, РПГУ | 303 | 174 | +129 |
| -письменных обращений**в т.ч по E-mail, МСЭД** | 1252863(68,9% от общего числа письменных обращений) | 1231922(74,9% от общего числаписьменных обращений) | +21 - 59 |
| Поступило в вышестоящие организации | 392(31,3%от общего числа письменных обращений) | 383(31,1%от общего числа письменных обращений) | +9 |
| В том числе в Правительство Московской области | 377(30,1% от общего числа письменных обращений) | 370(30,1%от общего числаписьменныхобращений) | +7 |
| Рассмотрено: | 1297 | 1232 | +65 |
| в срок | 1295 | 1232 | +63 |
| с нарушением срока | 2 | 0 | +2 |
| Поддержано | 356 | 247 | +109 |
| Разъяснено | 941 | 985 | -44 |
| Проверено с выездом на место | 498 | 453 | +45 |

 Через МФЦ и РПГУ в Администрацию городского округа через отдел по работе с обращениями граждан за отчетный период поступило 303 заявления от граждан с пакетами документов на предоставление муниципальных **что составляет 18,2 % от общего числа обращений граждан, поступивших в Администрацию городского округа.**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 1 полугодие2021 года | 1 полугодие2020 года | +/- |
| Всего, из них: | **303** | **174** | **+127** |
| Перепланировка жилых помещений | 151 | 97 | +54 |
| Передача жилых помещений в собственность граждан | 71 | 39 | +32 |
| Оформление разрешения на вселение в качестве членов семьи нанимателя в жилые помещения, предоставленные по договорам социального найма | 53 | 1 | +52 |
| Обеспечение детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, благоустроенными жилыми помещениями специализированного жилищного фонда по договорам найма специализированных жилых помещений | 1 | 6 | -5 |
| Предоставление жилых помещений на условиях коммерческого найма | 9 | 0 | +9 |
| Предоставление выписок из Реестра муниципальной собственности | 0 | 13 | -13 |
| Выделение земельных участков многодетным семьям для индивидуального жилищного строительства, ведения дачного хозяйства | 19 | 18 | +1 |

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

**за период работы с 01.01.2021 по 30.06.2021.**

**Сводка о прохождении обращений граждан,**

**поступивших в вышестоящие организации**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Всего  | 1 полугодие 2021 год1657 | 1 полугодие2020 год1470 |  +/- |
| В том числе из вышестоящих организаций | 392 | 383 | +9 |
| Коллективных | 1 | 6 | -5 |

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

**от граждан в вышестоящие организации**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика обращений** | **1****полугодие****2021****392** | **1 полугодие****2020****383** | **+/-** |
| Вопросы жилищно-коммунального хозяйства | 86 | 62 | +24 |
| Благоустройство населенных пунктов, в т. ч. вопросы дорожного хозяйства | 118 | 51 | +67 |
| Вопросы социальной защиты | 4 | 14 | -10 |
| Вопросы труда | 0 | 4 | -4 |
| Жилищные вопросы | 14 | 22 | -8 |
| Строительство | 66 | 81 | -15 |
| Образование | 28 | 26 | +2 |
| Здравоохранение | 2 | 9 | -7 |
| Спорт | 2 | 1 | +1 |
| Деятельность органов местного самоуправления | 18 | 25 | -7 |
| Торговля  | 20 | 24 | -4 |
| Транспорт | 15 | 9 | +6 |
| Связь. Интернет | 0 | 1 | -1 |
| Безопасность, охрана правопорядка | 4 |  29 | -25 |
| Иные вопросы | 15 | 11 | +4 |

 Основными вопросами, по которым граждане обращаются в Правительство Московской области, по - прежнему, являются вопросы строительства пожарного депо и станции скорой помощи, детского сада в 10а мкр., отсутствие инфраструктуры в южной части города, вопросы благоустройства и дорожного хозяйства, эвакуация брошенного транспорта, асфальтировка придомовых территорий, замена покрытий на детских площадках, озеленение территорий 10 и 10А мкр, жилищные вопросы, вопросы ЖКХ, в основном частного характера.

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 городского округа поступило 4856 сообщений, что на 642 сообщения больше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.**

 **Из них:**

 **-** первично поступивших – 4784

 - отложенных сообщений – 0

 - повторных проблем - 72

 - просроченных ответов - 0

**Топ 10 направлений по тематикам**

1. Снег -1161 (18%)
2. Дворовые территории – 2175 (33%)
3. МКД -405 (6%)
4. Дороги – 445 (7%)
5. Торговля и услуги – 206 (3%)
6. Строительство – 12 (0%)
7. Промышленные и иные территории – 87 (1%)
8. Медицина – 11 (0%)
9. Контейнерная площадка – 209 (3%)
10. Частный сектор, СНТ, ГСК -5 (0%)

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

**Администрацию городского округа Реутов за 1 полугодие 2021 года в сравнении с аналогичным периодом 2020 года ( с учетом МФЦ и РПГУ)**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 полугодие20211555 | 1 полугодие20201405 |
| Коллективных: | 35 | 36 | -1 |
| Повторных: | 28 | 58 | -30 |

Тематика повторных обращений:

- замена детских площадок и оборудование новых;

- строительство пожарного депо и станции скорой помощи в южной части города;

- строительство детского сада в 10а мкр;

- достройка подземного паркинга в 10а мкр;

- озеленение городского округа Реутов;

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

Тематика поступивших письменных обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тематика письменных обращений | 1 полугодие 20211555 | 1 полугодие2020 года1405 | +/--640 |
| Землепользование | 40 | 31 | +9 |
| Экология | 4 | 2 | +2 |
| Строительство | 288 | 358 | -70 |
| Жилищные вопросы | 306 | 180 | +126 |
| Коммунальное и дорожное хозяйство( в т. ч. благоустройство) | 527 | 349 | +178 |
| Связь | 6 | 6 | 0 |
| Транспорт | 55 | 57 | -2 |
| Торговля | 73 | 41 | +32 |
| Социальное обеспечение | 25 | 42 | -17 |
| Здравоохранение | 14 | 21 | -7 |
| Образование | 49 | 45 | +4 |
| Культура, наука, спорт | 11 | 8 | -3 |
| Безопасность, охрана правопорядка | 29 | 73 | -44 |
| Деятельность органов местного самоуправления | 77 | 127 | -50 |
| Иные вопросы | 51 | 65 | -14 |

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

 **- вопросы строительства**, (**18,5 %** от общего числа писем):

 - перспективы корпуса 16 в ЖК «Новокосино-2»;

 - недостаточное развитие инфраструктуры города, в том числе нехватка детских садов, объектов здравоохранения;

 - строительство пожарного депо, станции скорой помощи в 10а мкр;

 - заявления с пакетами документов на перепланировку жилых помещений как муниципальная услуга (составляет 52,4% от заявлений по данной тематике);

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

 **- вопросы ЖКХ, дорожного хозяйства и благоустройства (33,9 %** 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;

 - предложения по благоустройству городского парка, городского пруда, пр.,

 - предложения по озеленению города;

 - проведение капитального ремонта в МКД;

 - замена газового оборудования в муниципальном жилищном фонде;

 - замена электросчетчиков в муниципальных квартирах;

 - перебои в электроснабжении;

 - работа управляющих компаний, качество предоставления коммунальных услуг;

**- жилищные вопросы (19, 7%** от общего числа писем):

- предоставление жилья очередникам;

- расселение домов по Транспортному переулку и домов №№ 7,9 по ул. Новогиреевской;

- 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, выдача справок о состоянии жилищной очереди, пр.) составляют 43,5 % от общего числа писем по данной тематике.

-**вопросы торговли и потребительского рынка - (4,7%** от общего числа писем);

**- вопросы транспорта (3,5 %** от общего числа писем):

- установка шумозащитных экранов вдоль РЖД;

- строительство разноуровневого пешеходного перехода через ж/д;

- вопросы частного характера.

 **- вопросы образования** (**3, 2%** от общего числа писем), в основном, жалобы на не предоставление мест в детских дошкольных учреждениях или несогласие с предоставленным местом в ДОУ

 - **вопросы землепользования** (**2,6 %** от общего числа писем):

- выделение земельных участков многодетным семьям как муниципальная услуга (58,1% от обращений по данной тематике);

 - **вопросы здравоохранения** **(1, 0%** от общего числа писем)

**Личный прием руководством Администрации.**

За отчетный период Главой города, руководством Администрации на личном приеме принято 102 человека, что на 37 человек больше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

 Принято граждан:

 - по вопросам ЖКХ и благоустройства – 39 человек(+18)

 - по жилищным вопросам – 30 человек (+18)

 - по вопросам социального обеспечения –2 человека(-1)

 - по вопросам образования –5 человек (+4)

 - по вопросам строительства – 8 человек (+2)

 - по вопросам транспорта и дорожного хозяйства – 7 человек (-5)

 - по вопросам торговли - 0 человек (-1)

 - по вопросам здравоохранения, физической культуры и спорта – 2 человека (0)

 - по вопросам связи - 0(-2)

 - по вопросам землепользования – 3 (+2)

 - иные вопросы – 6 человек (+2)

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 разделе «Жилищно-коммунальная сфера» – 768 вопросов (46,3% от общего количества обращений).

В тематическом разделе «Экономика» зарегистрировано – 654 вопроса (39,5% от общего количества обращений).

В тематическом разделе «Социальная сфера» – 125 вопросов (7,5% от общего количества обращений).

В тематическом разделе «Государство, общество, политика» зарегистрировано 78 вопросов (4,7 % от общего количества).

В тематическом разделе «Оборона, безопасность, законность» зарегистрировано 32 вопроса (2,0 % от общего количества обращений).

Количество обращений граждан, поступивших в Администрацию городского округа Реутов за 1 полугодие 2021 года, увеличилось на 12,7% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

 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 |
| Коммунальное и дорожное хозяйство, в.т.ч.благоустройство | 527 | 39 | 566 | 34,2% |
| Строительство | 288 | 8 | 296 | 17,9% |
| Жилищные вопросы | 306 | 30 | 336 | 20,3% |
| Деятельность органов местного самоуправления | 77 | 0 | 77 | 4,6% |
| Административные органы (работа отдела внутренних дел | 29 | 1 | 30 | 1,8% |
| Транспорт | 55 | 7 |  62 | 3,7% |
| Образование | 49 | 5 | 54 | 3,3% |
| Социальные вопросы | 25 | 2 | 27 | 1,6% |
| Торговля и бытовое обслуживание | 73 | 0 | 73 | 4,4% |
| Земельные вопросы | 40 | 3 | 43 | 2,6% |
| Здравоохранение | 14 | 0 | 14 | 1,0% |
| Связь | 6 | 0 | 6 | 0,3% |
| Культура, наука, спорт | 11 | 2 | 13 | 0,8% |
| Экология  | 4 | 0 | 4 | 0,2% |
| Вопросы иных сфер деятельности | 51 | 5 | 56 | 3,3% |
| Итого | 1555 | 102 | 1657 | 100% |

 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 938 обращений, что составляет 56,6 % 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 2021 году продолжена работа по ежемесячному заполнению на портале ССТУ.РФ отчетной информации по обращениям граждан.

 Главная задача власти – решать проблемы людей, обеспечивать позитивные перемены, проявлять чуткость и внимание к людям, что является приоритетным в деятельности Администрации городского округа Реутов.