Строить больше хороших дорог, сокращать пробки, благоустраивать парки, давать людям достойный заработок рядом с домом, наконец, обеспечивать чуткость власти - когда с тобой не просто поговорят, а решат твою проблему. Такие перемены ждут наши жители. Реутов может гордиться своими успехами во многих сферах, но всегда есть к чему стремиться.

А.Ю.Воробьев

Нам еще предстоит много работы во всех сферах. Впереди – дальнейшее обустройство городской среды, реализация проектов по развитию социальной, культурной, спортивной инфраструктур, чтобы каждый житель почувствовал перемены в Реутове.

С.А.Каторов

Пояснительная записка к отчетным данным по работе с обращениями граждан Администрации городского округа Реутов за 2021 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 в новой редакции Постановлением Главы городского округа от 11.01.2020 №2-ПГ.

За период с 01.01.2021 по 31.12.2021 в Администрацию города поступило 3100 обращений граждан, что на 207 обращений меньше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года и 7455 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.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2021 год | 2020 год | +/- |
| Всего | 3100 | 3307 | -207 |
| Из них: |  |  |  |
| -принято граждан на личных приемах руководителей | 193 | 128 | +65 |
| - МФЦ, РПГУ | 520 | 547 | -27 |
| -письменных обращений  **в т.ч. по E-mail, МСЭД** | 2387  1619  (67,8% от  общего числа  письменных обращений) | 2632  2003  (76,1% от общего числа письменных обращений) | -245  -384 |
| Поступило в вышестоящие организации | 775  (32,5%  от общего  числа  письменных обращений) | 862  (31,9%  от общего числа  письменных обращений) | -87 |
| В том числе в Правительство Московской области | 682  (28,6%  от общего  числа  письменных обращений) | 786  (29, 9%  от общего числа письменных обращений) | -104 |
| Рассмотрено: | 2834 | 3051 | -217 |
| в срок | 2831 | 3046 | -215 |
| с нарушением срока | 3 | 5 | -2 |
| Решено положительно | 682 | 970 | -288 |
| Отказано | 135 | 145 | -10 |
| Разъяснено | 2017 | 1936 | +81 |
| Проверено с выездом на место | 510 | 518 | -8 |

Через МФЦ и РПГУ в Администрацию города через отдел по работе с обращениями граждан в составе Управления делами за отчетный период поступило 520 заявлени от граждан с пакетами документов на предоставление муниципальных услуг, (перепланировка жилых помещений, 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 16, 8% от общего числа обращений граждан, поступивших в Администрацию города через отдел по работе с обращениями граждан.**

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

**за период работы с 01.01.2021 по 31.12.2021.**

**Сводка о прохождении обращений граждан,**

**поступивших в вышестоящие организации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Всего | 2021 год  3100 | 2020 год  3307 |
| В том числе из вышестоящих организаций | 775  32,5%  от общего числа письменных  обращений | 862  31, 9%  от общего числа  письменных  обращений |
| Коллективных | 6 | 16 |

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

**от граждан в вышестоящие организации**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика обращений** | **2021**  **775** | **2020**  **862** | **+/-** |
| Вопросы жилищно-коммунального хозяйства | 151 | 100 | +51 |
| Благоустройство населенных пунктов, в т. ч. вопросы дорожного хозяйства | 188 | 123 | +65 |
| Коммунальные платежи | 9 | 59 | -50 |
| Вопросы социальной защиты | 16 | 21 | -5 |
| Вопросы труда | 0 | 7 | -7 |
| Жилищные вопросы | 50 | 58 | -8 |
| Строительство | 100 | 143 | -43 |
| Образование | 71 | 80 | -9 |
| Здравоохранение | 3 | 13 | -10 |
| Спорт | 4 | 5 | -1 |
| Экология | 0 | 0 | 0 |
| Земельные вопросы | 0 | 4 | -4 |
| Торговля | 44 | 42 | +2 |
| Транспорт | 88 | 54 | +34 |
| Связь. Интернет | 6 | 3 | +3 |
| Работа ОВД, судебных приставов | 17 | 33 | -16 |
| Реклама | 1 | 1 | 0 |
| Иные вопросы (деятельность органов местного самоуправления, нежилые помещения, пр.) | 27 | 116 | -89 |

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., перспективы сдачи подземного паркинга в 10а мкр, ЖК «Юбилейный», отсутствие инфраструктуры в южной части города, вопросы благоустройства и дорожного хозяйства, парковка на газонах, эвакуация брошенного транспорта, асфальтировка придомовых территорий, замена покрытий на детских площадках, 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 города поступило 7455 сообщений**

**Из них:**

**-** первично поступивших – 7455

- повторных проблем – 0

- просроченных ответов – 0

**Топ -10 тем жалоб за 2021 год**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Тематика проблем | Количество проблем | Доля  проблем |
| 1 | Дворовые территории | 3104 | 23% |
| 2 | Снег | 1902 | 14% |
| 3 | Мусор | 1697 | 13% |
| 4 | МКД | 1352 | 10% |
| 5 | Общественные территории | 1263 | 9% |
| 6 | Дороги | 952 | 7% |
| 7 | Медицина | 895 | 7% |
| 8 | Народный инспектор | 480 | 4% |
| 9 | Контейнерная площадка | 429 | 3% |
| 10 | Торговля и услуги | 412 | 3% |

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

**Администрацию города Реутова за 2021 год в сравнении с аналогичным периодом 2020 года ( с учетом МФЦ и РПГУ)**

|  |  |
| --- | --- |
| 2021  2907 | 2020  3179 |
| Коллективных: | 60 | 77 | -17 |
| Повторных: | 112 | 138 | - 26 |

**Тематика поступивших письменных обращений**:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тематика письменных обращений | **2021 год**  **2907** | **2020 год**  **3179** | **+/-**  **-272** |
| Землепользование | 66 | 87 | -21 |
| Экология | 31 | 16 | +15 |
| Строительство | 421 | 739 | -318 |
| Жилищные вопросы | 654 | 705 | -51 |
| Коммунальное и дорожное хозяйство  ( в т. ч. благоустройство) | 909 | 819 | +90 |
| Связь | 16 | 9 | +7 |
| Транспорт | 224 | 94 | +130 |
| Торговля | 119 | 89 | +30 |
| Социальное обеспечение | 59 | 52 | +7 |
| Здравоохранение | 41 | 42 | -1 |
| Образование | 111 | 121 | -10 |
| Культура, наука, спорт | 16 | 19 | -3 |
| Административные органы | 67 | 90 | -23 |
| Деятельность органов местного самоуправления | 138 | 168 | -30 |
| Иные вопросы | 35 | 129 | -94 |

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 | 66 | 3 | 69 | 2,2% |
| Экология | 31 | 4 | 35 | 1,1% |
| Строительство | 421 | 10 | 431 | 13,9% |
| Жилищные вопросы | 654 | 55 | 709 | 22,9% |
| Коммунальное и дорожное хозяйство, в.т.ч.благоустройство | 909 | 72 | 981 | 31,6% |
| Связь | 16 | 1 | 17 | 0,5% |
| Транспорт | 224 | 14 | 238 | 7,7% |
| Торговля и бытовое обслуживание | 119 | 1 | 120 | 3,9% |
| Социальное обеспечение | 59 | 2 | 61 | 1,9% |
| Здравоохранение | 41 | 2 | 43 | 1,4% |
| Образование | 111 | 13 | 124 | 4,0% |
| Культура, наука, спорт | 16 | 2 | 18 | 0,6% |
| Административные органы (работа отдела внутренних дел | 67 | 3 | 70 | 2,3% |
| Деятельность органов местного самоуправления | 138 | 0 | 138 | 4,5% |
| Вопросы иных сфер деятельности | 35 | 11 | 46 | 1,5 % |
| Итого | 2907 | 193 | 3100 | 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 разделе «Жилищно-коммунальная сфера» – 1401 вопрос (45,3% от общего количества обращений).

В тематическом разделе «Экономика» зарегистрирован – 1201 вопрос (38,7% от общего количества обращений).

В тематическом разделе «Социальная сфера» – 265 вопросов (8,5% от общего количества обращений).

В тематическом разделе «Государство, общество, политика» зарегистрировано 159 вопросов (5,1 % от общего количества).

В тематическом разделе «Оборона, безопасность, законность» зарегистрировано 74 вопроса (2,4 % от общего количества обращений).

  В 2021 году был дан старт началу работ по рассмотрению обращений граждан, поступивших в ходе проведения 30.06.2021 года «Прямой линии» Президента Российской Федерации В.В.Путина с использованием информационной системы «ОНФ. Помощь». Была проведена работа по маршрутизации и рассмотрению поступивших обращений граждан в части вопросов, относящихся к компетенции Администрации городского округа Реутов. Поступило 190 обращений. Отработаны все в ходе телефонных переговоров, а также в письменной форме.

Количество обращений граждан, поступивших в Администрацию городского округа Реутов за 2021 год, уменьшилось на 6 %. 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, а также с изменением режима работы органов местного самоуправления в период пандемии коронавирусной инфекции и карантинными мерами.

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 **1818 обращений**, что составляет **62,5%** 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

Налажено тесное взаимодействие с Общественной приемной исполнительных органов государственной власти Московской области, представителем Уполномоченного по правам человека в Московской области, активно работает Общественная приемная Главы городского округа. К участию в диалоге подключаются ключевые руководители, депутаты Московской областной Думы и городского Совета. Темами обращений становятся как индивидуальные вопросы, так и предложения по развитию региона.

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.