Приоритетами нашей работы остаются умение слушать и слышать жителей. Понимать их запросы и соблюдать принципы открытой к прямому и откровенному диалогу власти.

С.Каторов

Отчетные данные по работе с обращениями граждан в Администрации городского округа Реутов за 1 полугодие 2023 года.

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 Реутов от 11.01.2021 №2-ПГ в редакции постановлений Главы городского округа Реутов от 27.01.2023 № 2-ПГ, от

За период с 01.01.2023 по 30.06.2023 в Администрацию городского округа через отдел по работе с обращениями граждан поступило 1321 обращение граждан, что на 282 обращения меньше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года и 6067 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 полугодие  2023 года | 1 полугодие  2022 года | +/- |
| Всего | 1321 | 1603 | -282 |
| Из них: |  |  |  |
| -принято граждан на личных приемах руководителей | 117 | 118 | -1 |
| - МФЦ, РПГУ | 89 | 149 | - 60 |
| -письменных обращений  **в т.ч по E-mail, МСЭД, ГИС ЖКХ** | 1115  735  ( 65,9%  от общего числа  письменных обращений) | 1336  859  (64,2% от общего числа письменных обращений) | -221  - 124 |
| Поступило в вышестоящие организации | 366  (32,8%  от общего числа письменных обращений) | 317  (23,7%  от общего числа письменных обращений | +49 |
| В том числе в Правительство Московской области | 300  (26,9%  от общего числа письменных  обращений) | 271  (20,3%  от общего числа письменных обращений) | +29 |
| Рассмотрено: | 1208 | 1325 | -117 |
| в срок | 1208 | 1325 | -117 |
| с нарушением срока | 0 | 0 | 0 |
| Поддержано | 341 | 357 | -16 |
| Разъяснено | 867 | 968 | - 101 |
| Проверено с выездом на место | 534 | 521 | +13 |

Через МФЦ и РПГУ в Администрацию городского округа через отдел по работе с обращениями граждан за отчетный период поступило 89 заявлений от граждан с пакетами документов на предоставление муниципальных услуг, **что составляет 6,7 % от общего числа обращений граждан, поступивших в отдел по работе с обращениями граждан. С 01.01.2022 оформление муниципальных услуг гражданам осуществляется через Российский портал государственных услуг напрямую ответственными исполнителями Администрации городского округа Реутов.**

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

**за период работы с 01.01.2023 по 30.06.2023.**

**Сводка о прохождении обращений граждан,**

**поступивших в вышестоящие организации**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Всего | 1 полугодие  2023 год | 1 полугодие  2022 год  1603 | +/- |
| В том числе из вышестоящих организаций | 366 | 317 | +49 |
| Коллективных | 10 | 16 | -6 |

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

**от граждан в вышестоящие организации**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика обращений** | **1**  **полугодие**  **2022**  **366** | **1**  **полугодие**  **2022**  **317** | **+/-\_**  **+49** |
| Вопросы жилищно-коммунального хозяйства | 64 | 27 | +37 |
| Благоустройство населенных пунктов, в т. ч. вопросы дорожного хозяйства | 71 | 79 | -8 |
| Вопросы социальной защиты | 3 | 2 | +1 |
| Вопросы труда | 2 | 0 | +2 |
| Жилищные вопросы | 9 | 17 | -8 |
| Строительство | 49 | 43 | +6 |
| Земельные вопросы | 4 | 0 |  |
| Образование | 26 | 15 | +11 |
| Здравоохранение | 2 | 1 | +1 |
| Спорт | 7 | 3 | +4 |
| Деятельность органов местного самоуправления | 20 | 21 | -1 |
| Торговля | 25 | 28 | -3 |
| Транспорт | 42 | 50 | -8 |
| Связь. Интернет | 0 | 1 | -1 |
| Оборона, безопасность, законность | 36 | 18 | +18 |
| Иные вопросы | 6 | 12 | -6 |

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 на почту Губернатора Московской области поступило 23 обращения. Из них решено положительно 9 обращений, разъяснено 14:

- благоустройство (Носовихинское шоссе, д.23, ул. Лесная, д.8, Юбилейный пр-т, д.78, ул. Комсомольская, д.23);

- расселение ветхого жилья (ул. Победы, д.11);

- снос ГСК «Октябрь»;

- вопросы частного характера.

**За отчетный период через подсистему «Единая книга жалоб и предложений Московской области» (Добродел) в Администрацию городского округа поступило 6067 сообщений, что на 158 сообщений меньше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.**

**Из них:**

**-** первично поступивших – 6067

- отложенных сообщений – 0

- повторных проблем - 0

- просроченных ответов - 0

**Топ 10 направлений по тематикам**

1. Двор - 3570 (59%)
2. Дороги –805 (13%)
3. Общественные территории - 507 (8%)
4. Социальная сфера – 352 (6 %)
5. Освещение – 250 (4 %)
6. Общественный транспорт – 180 (3 %)
7. Сельское хозяйство и продовольствие – 171 (3%)
8. Безопасность – 55 (1%)
9. Информационные технологии – 50 (1%)
10. Архитектура и градостроительство – 41 (1%)

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

**Администрацию городского округа Реутов за 1 полугодие 2023 года в сравнении с аналогичным периодом 2022 года**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 полугодие  2023  1204 | 1 полугодие 2022  1485 |
| Коллективных: | 59 | 52 | +7 |
| Повторных: | 38 | 34 | +4 |

Тематика поступивших письменных обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тематика письменных обращений | **1 полугодие 2023**  1204 | **1 полугодие 2022**  1485 | +/-  -281 |
| Землепользование | 45 | 49 | -4 |
| Экология | 2 | 33 | -31 |
| Строительство | 112 | 119 | -7 |
| Жилищные вопросы | 206 | 294 | -88 |
| Коммунальное и дорожное хозяйство  ( в т. ч. благоустройство) | 432 | 435 | -3 |
| Связь | 9 | 2 | +7 |
| Транспорт | 108 | 141 | -33 |
| Торговля | 46 | 45 | +1 |
| Социальное обеспечение | 17 | 12 | +5 |
| Здравоохранение | 18 | 25 | -7 |
| Образование | 37 | 21 | +16 |
| Культура, наука, спорт | 20 | 17 | +3 |
| Безопасность, охрана правопорядка | 72\*\* | 226\* | -154 |
| Деятельность органов местного самоуправления | 54 | 55 | -1 |
| Иные вопросы | 26 | 11 | +15 |

\* В данную тематику вошли заявления об отказах в качестве присяжных заседателей (201 заявлениe).

\*\* В данную тематику вошли заявления об оказании поддержки участникам СВО и их семьям (31 обращение).

Наибольшее количество письменных обращений) поступило по следующим тематикам:

**- вопросы ЖКХ, дорожного хозяйства и благоустройства (35,9 %** 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);

- кронирование деревьев на придомовой территории, несогласие с вырубкой деревьев на определенных территориях;

- предложения по озеленению города;

- проведение капитального ремонта в МКД;

-повышение оплаты на ОДН по горячему и холодному водоснабжению, электроэнергии;

- работа управляющих компаний, качество предоставления коммунальных услуг.

**- жилищные вопросы (17, 1%** от общего числа писем):

- предоставление жилья очередникам;

- расселение домов по Транспортному переулку, д. 11 по ул. Победы;

- 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.

-**вопросы строительства** (**9,3 %** от общего числа писем):

- перспективы окончания строительства ЖК «Юбилейный»,

- строительство школы в 10а микрорайоне с бомбоубежищем;

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

- незаконные переустройство и перепланировка жилых и нежилых помещений.

**- вопросы транспорта (9,0 %** от общего числа писем):

- несогласие со строительством надземного пешеходного перехода через РЖД у дома № 38 по ул. Октября;

- установка павильонов на автобусных остановках;

- вопросы частного характера.

-**вопросы торговли и потребительского рынка - (3,8%** от общего числа писем);

- **вопросы землепользования** (**3,7 %** от общего числа писем);

- **вопросы образования** (**3, 0%** от общего числа писем), в основном, жалобы на не предоставление мест в детских дошкольных учреждениях или несогласие с предоставленным местом в ДОУ, частные конфликтные ситуации в ДОУ и школах ).

- **вопросы здравоохранения** **(1, 5 %** от общего числа писем)

**Личный прием руководством Администрации.**

За отчетный период Главой города, руководством Администрации на личном приеме принято 117 человек, что на 1 человека меньше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

Принято граждан:

- по вопросам ЖКХ и благоустройства – 61 человек(+5)

- по жилищным вопросам – 30 человек (+7)

- по вопросам социального обеспечения –9 человек(+6)

- по вопросам образования – 1 человек (0)

- по вопросам строительства – 0 человека (-3)

- по вопросам транспорта и дорожного хозяйства – 11 человек (-3)

- по вопросам торговли - 2 человек (0)

- по вопросам здравоохранения, физической культуры и спорта – 1 человек (-2)

- по вопросам связи - 1 (+1)

- по вопросам землепользования – 1 (0)

- иные вопросы – 0 человек (-12)

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» 599 вопросов (45,2% от общего числа обращений). Основная доля обращений (91,2%) относится к тематике «Хозяйственная деятельность» и содержит вопросы благоустройства, градостроительства, содержания и развития транспортной инфраструктуры, организации безопасного движения и работы городского общественного транспорта.

В тематическом разделе «Жилищно-коммунальная сфера» зарегистрирован 491 вопрос (37,1 % от общего количества обращений).

В тематическом разделе «Социальная сфера» – 105 вопросов (7,9% от общего количества обращений).

В тематическом разделе «Оборона, безопасность, законность» зарегистрировано 75 вопросов (5,7 % от общего количества обращений).

В тематическом разделе «Государство, общество, политика» зарегистрировано 56 вопросов (4,1 % от общего количества).

Количество обращений граждан, поступивших в Администрацию городского округа Реутов за 1 полугодие 2023 года снизилось на 17,6 % 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 | 432 | 61 | 493 | 37,3% |
| Строительство | 112 | 0 | 112 | 8,5 % |
| Жилищные вопросы | 206 | 30 | 236 | 17,9% |
| Деятельность органов местного самоуправления | 54 | 0 | 54 | 4,1% |
| Административные органы (работа отдела внутренних дел | 72 | 0 | 72 | 5,5% |
| Транспорт | 108 | 11 | 119 | 9,0% |
| Образование | 37 | 1 | 38 | 2,9% |
| Социальные вопросы | 17 | 9 | 26 | 2,0% |
| Торговля и бытовое обслуживание | 46 | 2 | 48 | 3,6% |
| Земельные вопросы | 45 | 1 | 46 | 3,5% |
| Здравоохранение | 18 | 1 | 19 | 1,4% |
| Связь | 9 | 1 | 10 | 0,8% |
| Культура, наука, спорт | 20 | 0 | 20 | 1,5% |
| Экология | 2 | 0 | 2 | 0,2% |
| Вопросы иных сфер деятельности | 26 | 0 | 26 | 1,8% |
| Итого | 1204 | 117 | 1321 | 100% |