«В центре нашей политики, наших общих целей и планов именно человек, его запросы ,его благополучие и качество жизни»

Президент Российской Федерации В.В.Путин

Отчетные данные по работе с обращениями граждан в Администрации городского округа Реутов за 1 полугодие 2022 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 в новой редакции Постановлением Главы городского округа от 11.01.2020 №2-ПГ.

За период с 01.01.2022 по 30.06.2022 в Администрацию городского округа поступило 1603 обращения граждан, что на 54 обращения меньше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года и 6225 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  2022 года | 1 полугодие  2021 года | +/- |
| Всего | 1603 | 1657 | - 54 |
| Из них: |  |  |  |
| -принято граждан на личных приемах руководителей | 118 | 102 | +16 |
| - МФЦ, РПГУ | 149 | 303 | -154 |
| -письменных обращений  **в т.ч по E-mail, МСЭД, ГИС ЖКХ** | 1336  859  (64,2% от общего числа письменных обращений) | 1252  863  (68,9%  от общего числа письменных обращений) | +84  -4 |
| Поступило в вышестоящие организации | 317  (23,7%  от общего числа письменных обращений | 392  (31,3%  от общего числа письменных обращений) | -75 |
| В том числе в Правительство Московской области | 271  (20,3%  от общего числа письменных обращений) | 377  (30,1%  от общего числа письменных обращений) | -60 |
| Рассмотрено: | 1325 | 1297 | +28 |
| в срок | 1325 | 1295 | +30 |
| с нарушением срока | 0 | 2 | -2 |
| Поддержано | 357 | 356 | 1 |
| Разъяснено | 968 | 941 | +27 |
| Проверено с выездом на место | 521 | 498 | +23 |

Через МФЦ и РПГУ в Администрацию городского округа через отдел по работе с обращениями граждан за отчетный период поступило 149 заявлений от граждан с пакетами документов на предоставление муниципальных услуг, **что составляет 9,2 % от общего числа обращений граждан, поступивших в Администрацию городского округа. С 01.01.2022 оформление муниципальных услуг гражданам осуществляется через Российский портал государственных услуг напрямую ответственными исполнителями Администрации городского округа Реутов, в том числе оформление перепланировки жилых помещений.**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 1 полугодие  2022 года | 1 полугодие  2021 года | +/- |
| Всего,  из них: | **149** | **303** | **-** |
| Перепланировка жилых помещений | 0 | 151 | -151 |
| Передача жилых помещений в собственность граждан | 88 | 71 | +17 |
| Оформление разрешения на вселение в качестве членов семьи нанимателя в жилые помещения, предоставленные по договорам социального найма | 28 | 53 | -25 |
| Обеспечение детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, благоустроенными жилыми помещениями специализированного жилищного фонда по договорам найма специализированных жилых помещений | 6 | 1 | +5 |
| Предоставление жилых помещений на условиях коммерческого найма | 4 | 9 | -5 |
| Выделение земельных участков многодетным семьям для индивидуального жилищного строительства, ведения дачного хозяйства | 21 | 19 | +2 |
| Выдача разрешения на брак лицам, достигшим возраста 16 лет | 1 | 0 | +1 |
| Оформление документов на обмен жилого помещения, предоставляемых по договорам социального найма | 1 | 0 | +1 |

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

**за период работы с 01.01.2022 по 30.06.2022.**

**Сводка о прохождении обращений граждан,**

**поступивших в вышестоящие организации**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Всего | 1 полугодие  2022 год  1603 | 1 полугодие  2021 год  1657 | +/- |
| В том числе из вышестоящих организаций | 317 | 392 | -75 |
| Коллективных | 16 | 1 | +15 |

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

**от граждан в вышестоящие организации**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика обращений** | **1**  **полугодие**  **2022**  **317** | **1**  **полугодие**  **2021**  **392** | **+/-\_** |
| Вопросы жилищно-коммунального хозяйства | 27 | 86 | -59 |
| Благоустройство населенных пунктов, в т. ч. вопросы дорожного хозяйства | 79 | 118 | -39 |
| Вопросы социальной защиты | 2 | 4 | -2 |
| Вопросы труда | 0 | 0 | 0 |
| Жилищные вопросы | 17 | 14 | +3 |
| Строительство | 43 | 66 | -23 |
| Образование | 15 | 28 | -13 |
| Здравоохранение | 1 | 2 | -1 |
| Спорт | 3 | 2 | +1 |
| Деятельность органов местного самоуправления | 21 | 18 | +3 |
| Торговля | 28 | 20 | +8 |
| Транспорт | 50 | 15 | +35 |
| Связь. Интернет | 1 | 0 | +1 |
| Безопасность, охрана правопорядка | 18 | 4 | +14 |
| Иные вопросы | 12 | 15 | -3 |

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 6225 сообщений, что на 1369 сообщений больше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.**

**Из них:**

**-** первично поступивших – 6225

- отложенных сообщений – 0

- повторных проблем - 0

- просроченных ответов - 4

**Топ 10 направлений по тематикам**

1. Снег -1777 (28%)
2. Дворовые территории –1198 (19%)
3. Мусор – 577 (9%)
4. МКД -439 (7%)
5. Народный инспектор – 438 (7%)
6. Общественные территории – 394 (6%)
7. Медицина – 387 (6%)
8. Общественный транспорт – 314 (5%)
9. Дороги – 288 (4%)
10. Торговля и услуги – 162 (3%)

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

**Администрацию городского округа Реутов за 1 полугодие 2022 года в сравнении с аналогичным периодом 2021 года ( с учетом МФЦ и РПГУ)**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 полугодие  2022  1555 | 1 полугодие 2021  1555 |
| Коллективных: | 52 | 35 | +17 |
| Повторных: | 34 | 28 | +6 |

Тематика повторных обращений:

- замена детских площадок и оборудование новых;

- озеленение городского округа Реутов, кронирование деревьев на придомовой территории;

- оборудование парковочных мест для инвалидов на придомовой территории;

- строительство ЖК «Юбилейный»;

- перерасчет оплаты 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 | **1 полугодие 2022**  1485 | **1 полугодие 2021**  1555 | +/-  -70 |
| Землепользование | 49 | 40 | +9 |
| Экология | 33 | 4 | +29 |
| Строительство | 119 | 288 | -169 |
| Жилищные вопросы | 294 | 306 | -12 |
| Коммунальное и дорожное хозяйство  ( в т. ч. благоустройство) | 435 | 527 | -92 |
| Связь | 2 | 6 | -4 |
| Транспорт | 141 | 55 | +86 |
| Торговля | 45 | 73 | -28 |
| Социальное обеспечение | 12 | 25 | -13 |
| Здравоохранение | 25 | 14 | -11 |
| Образование | 21 | 49 | -28 |
| Культура, наука, спорт | 17 | 11 | +6 |
| Безопасность, охрана правопорядка | 226\* | 29 | +197 |
| Деятельность органов местного самоуправления | 55 | 77 | -22 |
| Иные вопросы | 11 | 51 | -40 |

**Личный прием руководством Администрации.**

За отчетный период Главой города, руководством Администрации на личном приеме принято 118 человек, что на 16 человек больше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

Принято граждан:

- по вопросам ЖКХ и благоустройства – 56 человек(+17)

- по жилищным вопросам – 23 человек (-7)

- по вопросам социального обеспечения –3 человека(+1)

- по вопросам образования – 1 человек (-4)

- по вопросам строительства – 3 человека (-5)

- по вопросам транспорта и дорожного хозяйства – 14 человек (+7)

- по вопросам торговли - 2 человек (+1)

- по вопросам здравоохранения, физической культуры и спорта – 3 человека (+1)

- по вопросам связи - 0 (-2)

- по вопросам землепользования – 1 (+1)

- иные вопросы – 12 человек (+6)

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» 650 вопросов (40,5% от общего числа обращений)

В тематическом разделе «Жилищно-коммунальная сфера» зарегистрировано 575 вопросов (35,9 % от общего количества обращений).

В тематическом разделе «Оборона, безопасность, законность» зарегистрировано 229 вопросов (14,3 % от общего количества обращений).

В тематическом разделе «Социальная сфера» – 90 вопросов (5,6% от общего количества обращений).

В тематическом разделе «Государство, общество, политика» зарегистрировано 59 вопросов (3,7 % от общего количества).

Количество обращений граждан, поступивших в Администрацию городского округа Реутов за 1 полугодие 2022 года снизилось на 3,3 % 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 | 435 | 56 | 491 | 30,6% |
| Строительство | 119 | 3 | 122 | 7,6 % |
| Жилищные вопросы | 294 | 23 | 317 | 19,8% |
| Деятельность органов местного самоуправления | 55 | 0 | 55 | 3,4% |
| Административные органы (работа отдела внутренних дел | 226 | 1 | 227 | 14,2% |
| Транспорт | 141 | 14 | 155 | 9,7% |
| Образование | 21 | 1 | 22 | 1.4% |
| Социальные вопросы | 12 | 3 | 15 | 1,0% |
| Торговля и бытовое обслуживание | 45 | 2 | 47 | 2,9% |
| Земельные вопросы | 49 | 1 | 50 | 3,1% |
| Здравоохранение | 25 | 3 | 28 | 1,7% |
| Связь | 2 | 0 | 2 | 0,1% |
| Культура, наука, спорт | 17 | 1 | 18 | 1,1% |
| Экология | 33 | 0 | 33 | 2,1% |
| Вопросы иных сфер деятельности | 11 | 10 | 21 | 1,3% |
| Итого | 1485 | 118 | 1603 | 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 898 обращений, что составляет 56,0 % 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.

С целью контроля сроков подготовки ответов организационно - контрольным отделом в составе Управления делами еженедельно направляются напоминания об обращениях, по которым подходит срок исполнения, ведется ежедневная совместная работа с исполнителями.

Налаживание диалога между властью и населением, осуществление системы мониторинга общественного мнения по самым актуальным вопросам жизни округа, основанный на данных опросов населения, позволяет власти выявить узловые проблемы, принять эффективные управленческие решения, значительно повысить уровень доверия к властным структурам.