**Информационно-статистический обзор рассмотренных**

**за 2019 год обращений и запросов информации граждан,**

**объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших**

**в администрацию города, а также результатов рассмотрения и принятых мер**

За 2019 год в администрацию города поступило:

* 3 188 обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (письменных, в электронном виде, устных обращений в ходе проведения личных приемов главой города, заместителями главы города, управляющим делами администрации города). За аналогичный период 2018 года – 2 805 обращений;
* 318 запроса по обращениям граждан из вышестоящих органов. За аналогичный период 2018 года – 262 запроса;
* 43 запросов информации, направленные в администрацию города в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 №8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления". За аналогичный период 2018 года – 51 обращение.

Динамика количества обращений, поступивших в администрацию города на рассмотрение, за последние пять лет представлена ниже.

*Диаграмма "Динамика количества обращений, поступивших*

*в администрацию города на рассмотрение, за период 2015-2019 годов".*

Из поступивших обращений:

- 59% – обращения в электронном виде (1 892);

- 20% – письменные обращения (640);

- 21% – обращенияна личный прием к главе города, его заместителям и управляющему делами администрации города (656). Главой города принято 137 граждан, заместителями главы города – 519 граждан.

Количество обращений в электронном виде, поступивших через "Интернет-приемную" и на адрес электронной почты, в три раза превышает количество письменных обращений, что говорит о востребованности и доступности такого способа направления обращений.

В 3 188 обращениях содержатся 3 645 вопросов, которые по тематике распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тематика** | **2015 год** | **2016 год** | **2017 год** | **2018 год** | **2019 год** |
| Жилищно-коммунальная сфера | 1 595 (46%) | 1 034 (40%) | 945 (34%) | 888 (29%) | 1 054 (29%) |
| Экономика | 877 (25%) | 710 (28%) | 899 (33%) | 1 221 (40%) | 1 567 (43%) |
| Социальная сфера | 631 (18%) | 482 (19%) | 526 (19%) | 589 (19%) | 552 (15%) |
| Государство, общество, политика | 244 (7%) | 203 (8%) | 279 (10%) | 204 (7%) | 256 (7%) |
| Оборона, безопасность, законность | 120 (4%) | 128 (5%) | 107 (4%) | 145 (5%) | 216 (6%) |
| **Общее количество вопросов** | **3 467** | **2** **557** | **2** **756** | **3 047** | **3 645** |

*Диаграмма "Количество поставленных в обращениях вопросов*

*в 2019 году (в разрезе тематических разделов)"*

**Наибольшее количество вопросов в обращениях поступило по тематике "Экономика" – 1 567 вопросов.**

Активность населения наблюдается по следующим вопросам данной тематики:

- уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов – 172 вопроса;

- благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров – 163 вопроса;

- комплексное благоустройство – 104 вопроса;

- борьба с аварийностью; безопасность дорожного движения – 72 вопроса;

- полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром" – 69 вопросов;

- дорожные знаки и дорожная разметка – 67 вопросов;

- о строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок – 57 вопросов;

- организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок) – 54 вопроса.

**По тематике "Жилищно-коммунальная сфера" поступило 1 054 вопроса.**

Активность населения наблюдается по следующим вопросам данной тематики:

- содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) – 136 вопросов;

- улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях – 110 вопросов;

- оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта – 94 вопроса;

- переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны – 74 вопроса;

- коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка – 57 вопросов.

**По тематике "Социальная сфера" поступило 552 вопроса.**

Активность населения наблюдается по следующим вопросам данной тематики:

- социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам – 56 вопросов;

- просьбы об оказании финансовой помощи – 34 вопроса;

- трудоустройство, безработица; органы службы занятости, государственные услуги в области содействия занятости населения – 23 вопроса;

- дошкольное образование – 22 вопроса.

**По тематике "Государство, общество, политика" поступило 256 вопросов.**

Активность населения наблюдается по следующим вопросам данной тематики:

- результаты рассмотрения обращения – 40 вопросов;

- арендные отношения – 25 вопросов;

- личный прием должностными лицами органов местного самоуправления – 15 вопросов.

**По тематике "Оборона, безопасность, законность" поступило 216 вопросов.**

Активность населения наблюдается по следующим вопросам данной тематики:

- охрана общественного порядка – 48 вопросов;

- нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок – 31 вопрос;

- конфликты на бытовой почве – 18 вопросов.

По результатам рассмотрения обращений из 3 645 вопросов даны разъяснения по 2 735 вопросам, поддержано 636 вопросов (в том числе меры приняты по 440 вопросам), не поддержано 25 вопросов, перенаправлено для рассмотрения по компетенции в иные органы и организации 249 вопросов.

Рассмотрено с выездом на место 756 вопросов, что составило 20,7% от общего числа вопросов. Коллективных обращений поступило 247 (за 2018 год – 199).

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации В.В. Путина от 26.04.2013 №Пр-936 в День Конституции Российской Федерации 12.12.2019 в ходе проведения Общероссийского дня приема граждан в администрации города было принято 45 граждан (в 2017 году – 33 гражданина, в 2018 году – 38).

В I, II и III кварталах 2019 года для жителей города были проведены приемы в формате "прямого провода", в ходе которых поступило 120 вопросов от 68 жителей. Горожане чаще всего задавали вопросы по благоустройству города, сроках капитального ремонта, работе управляющих компаний. За аналогичный период 2018 года обратилось 116 жителей, задавших 147 вопросов.

В рамках работы с населением в 2019 году была систематизирована работа с «Инцидент-менеджментом», в рамках которой специалисты отвечали на сообщения горожан в сжатые сроки. В текущем году было обработано 1840 инцидента (334 – автор доволен, 33 – не доволен, остальные авторы либо с нейтральной оценкой ответов, либо без нее). Топ-5 тем по сообщениям в системе: благоустройство – 613 инцидентов, дороги – 527, сфера ЖКХ – 255, общественный транспорт – 130, безопасность – 90 сообщений).

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в III квартале 2019 года в администрации города была внедрена новая форма работы с населением – Выездная общественная приемная (мероприятия состоялись 24.08.2019, 12.10.2019 и 02.11.2019). В ходе приемных было принято 120 граждан по 106 обращениям. Департаментом общественных коммуникаций администрации города на 2020 год запланировано ежеквартальное проведение данного мероприятия.

Информация о результатах рассмотрения обращений, поступивших в администрацию города, регулярно отражается на информационном портале "ССТУ.РФ", а также ежеквартально вносится в территориальную информационную систему "ТИС ЮГРЫ".