Отчетные данные по работе с обращениями граждан в Администрации городского округа Реутов за 1 полугодие 2020 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, в редакции распоряжения Главы городского округа от 11.03.2020 №59-РА.

За период с 01.01.2020 по 30.06.2020 в Администрацию городского округа поступило 1470 обращений граждан, что на 703 обращения меньше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года и 4142 сообщения 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  2020 года | 1 полугодие  2019 года | +/- |
| Всего | 1470 | 2173 | -703 |
| Из них: |  |  |  |
| -принято граждан на личных приемах руководителей | 65 | 128 | -63 |
| - МФЦ, РПГУ | 174 | 337 | -163 |
| -письменных обращений  **в т.ч по E-mail, МСЭД** | 1231  922  (74,9%  от общего числа  письменных обращений) | 1911  1128  (66,0%  от общего числа письменных обращений) | -680  -206 |
| Поступило в вышестоящие организации | 383  (31,3%  от общего числа письменных обращений) | 552  (32,3%  от общего числа письменных обращений) | -169 |
| В том числе в Правительство Московской области | 370 | 506  (29,6%  от общего числа письменных обращений) | -136 |
| Рассмотрено: | 1232 | 1754 | -522 |
| в срок | 1232 | 1749 | -517 |
| с нарушением срока | 0 | 5 | -5 |
| Поддержано | 247 | 518 | -271 |
| Разъяснено | 985 | 1236 | -251 |
| Проверено с выездом на место | 453 | 735 | -282 |

Через МФЦ и РПГУ в Администрацию городского округа через отдел по работе с обращениями граждан за отчетный период поступило 174 заявления 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, выдача справок из Реестра муниципального имущества, передача жилых помещений в собственность граждан, пр.), **что составляет 11,8 % 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 полугодие  2020 года | 1 полугодие 2019 года | +/- |
| Всего,  из них: | **174** | **337** | **-163** |
| Перепланировка жилых помещений | 97 | 171 | -74 |
| Передача жилых помещений в собственность граждан | 39 | 74 | -35 |
| Постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в улучшении жилищных условий | 2 | 2 | 0 |
| Выдача справки о состоянии жилищной очереди | 0 | 6 | -6 |
| Оформление разрешения на вселение в качестве членов семьи нанимателя в жилые помещения, предоставленные по договорам социального найма | 1 | 5 | -4 |
| Обеспечение детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, благоустроенными жилыми помещениями специализированного жилищного фонда по договорам найма специализированных жилых помещений | 6 | 2 | +4 |
| Предоставление жилых помещений специализированного жилищного фонда | 0 | 4 | -4 |
| Выдача архивных выписок | 0 | 18 ( С 1.09.2018 заявления поступают через РПГУ напрямую в городской архив) | -18 |
| Предоставление выписок из Реестра муниципальной собственности | 13 | 21 | -8 |
| Выделение земельных участков многодетным семьям для индивидуального жилищного строительства, ведения дачного хозяйства | 18 | 17 | +1 |
| Иные услуги | 0 | 17 | -17 |

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

**за период работы с 01.01.2020 по 30.06.2020.**

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

**от граждан в вышестоящие организации**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тематика обращений** | **1 полугодие**  **2020**  **383** | **1 полугодие**  **2019**  **552** | **+/\_** | **+/-**  **-103** |
| Вопросы жилищно-коммунального хозяйства | 62 | 166 | -104 | -48 |
| Благоустройство населенных пунктов, в т. ч. вопросы дорожного хозяйства | 51 | 110 | -59 | -38 |
| Вопросы социальной защиты | 14 | 1 | +13 | -5 |
| Вопросы труда | 4 | 0 | +4 | -1 |
| Жилищные вопросы | 22 | 20 | +2 | -34 |
| Строительство | 81 | 181 | -100 | +53 |
| Образование | 26 | 35 | -9 | +23 |
| Здравоохранение | 9 | 2 | +7 | +2 |
| Спорт | 1 | 2 | -1 | 0 |
| Деятельность органов местного самоуправления | 25 | 3 | +22 | -3 |
| Торговля | 24 | 17 | +7 | -14 |
| Транспорт | 9 | 3 | +6 | +1 |
| Связь. Интернет | 1 | 0 | +1 | -19 |
| Безопасность, охрана правопорядка | 29 | 6 | +23 | -9 |
| Реклама | 0 | 3 | -3 | 0 |
| Иные вопросы | 11 | 3 | +8 | -11 |

Основными вопросами, по которым граждане обращаются в Правительство Московской области, по - прежнему, являются вопросы строительства (перепланировка нежилых помещений, перспектива корпуса 16 в микрорайоне «Новокосино-2», устранение строительных недостатков корпус 5, строительство пожарного депо и станции скорой помощи, 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 4142 сообщения.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика сообщений**  **( в соответствии с тематикой на портале)** | 1. **полугодие**   **2020** | **1 полугодие**  **2019** | **+/-** |
| Дворы и территории общего пользования, мусор | 2581 | 3155 | -574 |
| Многоквартирные дома | 184 | 1585 | -1401 |
| Благоустройство дворовой территории МКД, детские площадки, общественные пространства | 248 | 514 | -266 |
| Наружное освещение | 0 | 268 | -268 |
| Автомобильные дороги | 950 | 1943 | -993 |
| Общественный транспорт | 15 | 61 | -46 |
| Природа. Экология | 1 | 54 | -53 |
| Электроснабжение | 3 | 0 | +3 |
| Водоснабжение | 0 | 333 | -333 |
| Управляющие компании | 0 | 32 | -32 |
| Физическая культура, спорт | 3 | 34 | -31 |
| Образование | 26 | 73 | -47 |
| МФЦ « Мои документы» | 0 | 7 | -7 |
| Связь и телевидение  Информационные технологии | 14 | 310 | -296 |
| Торговля | 0 | 224 | -224 |
| Безопасность | 8 | 382 | -374 |
| Иное | 109 | 738 | -629 |
| Всего | 4142 | 9713 | -5571 |

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

**Администрацию городского округа Реутов за 1 полугодие 2020 года в сравнении с аналогичным периодом 2019 года ( с учетом МФЦ и РПГУ)**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 полугодие  2020  1405 | 1 полугодие  2019  2045 |
| Коллективных: | 36 | 63 | - 27 |
| Повторных: | 58 | 93 | - 35 |

Тематика повторных обращений:

- замена детских площадок;

- перспектива корпуса 16 в мкр Новокосино-2,

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

- незаконное строительство в 10а мкр;

- озеленение городского округа Реутов;

- замечания к публичным слушаниям;

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

Тематика поступивших письменных обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тематика письменных обращений | 1 полугодие  2020 года  1405 | 1 полугодие  2019 года  2045 | +/-  -640 |
| Землепользование | 31 | 32 | -1 |
| Экология | 2 | 2 | 0 |
| Строительство | 358 | 541 | -183 |
| Жилищные вопросы | 180 | 343 |  |
| Коммунальное и дорожное хозяйство  ( в т. ч. благоустройство) | 349 | 514 | -165 |
| Связь | 6 | 5 | +1 |
| Транспорт | 57 | 38 | +19 |
| Торговля | 41 | 103 | -62 |
| Социальное обеспечение | 42 | 15 | +27 |
| Здравоохранение | 21 | 6 | +15 |
| Образование | 45 | 45 | 0 |
| Культура, наука, спорт | 8 | 5 | +3 |
| Административные органы | 73 | 14 | +59 |
| Деятельность органов местного самоуправления | 127 | 258 | -131 |
| Иные вопросы | 65 | 124 | -59 |

**Личный прием руководством Администрации.**

За отчетный период Главой города, руководством Администрации на личном приеме принято 65 человек, что на 63 человека меньше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. В соответствии с Постановлением Губернатора Московской области от 12.03.2020 № 108-ПГ «О введении в Московской области режима повышенной готовности для органов управления и сил Московской областной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций и некоторых мерах по предотвращению распространения коронавирусной инфекции (COVID-2019) на территории Московской области» режим работы органов местного самоуправления был изменен. В период пандемии вопросы решались по телефону, если требовали незамедлительных действий или обращения граждан в Администрацию города поступали только в форме электронного документа . Личные приемы проводились в режиме видеосвязи или аудиосвязи, количество принятых граждан за отчетный период уменьшилось на 49% в связи с тем, что большинство граждан хотели общаться лично с Главой города и его заместителями после снятия карантина.

Принято граждан:

- по вопросам ЖКХ и благоустройства – 21 человек(-14)

- по жилищным вопросам – 12 человек (-16)

- по вопросам социального обеспечения –3 человека(-8)

- по вопросам образования –1 человек (-5)

- по вопросам строительства – 6 человек (-16)

- по вопросам транспорта и дорожного хозяйства – 12 человек (+5)

- по вопросам торговли - 1 человек (-6)

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

- по вопросам связи - 2(+2)

- по вопросам землепользования – 1 (+1)

- иные вопросы – 4 человек (-2)

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 | 349 | 26 | 375 | 25,5% |
| Строительство | 358 | 6 | 364 | 24,8% |
| Жилищные вопросы | 180 | 12 | 192 | 13,1% |
| Деятельность органов местного самоуправления | 127 | 0 | 127 | 8,6% |
| Административные органы (работа отдела внутренних дел | 73 | 0 | 73 | 5,0% |
| Транспорт | 57 | 7 | 64 | 4,4% |
| Образование | 46 | 1 | 47 | 3,2% |
| Социальные вопросы | 42 | 3 | 45 | 3,0% |
| Торговля и бытовое обслуживание | 42 | 1 | 43 | 2,9% |
| Земельные вопросы | 31 | 1 | 32 | 2,2% |
| Здравоохранение | 21 | 2 | 23 | 1,6% |
| Связь | 6 | 2 | 8 | 0,5% |
| Культура, наука, спорт | 8 | 0 | 8 | 0,5% |
| Экология | 2 | 0 | 2 | 0,1% |
| Вопросы иных сфер деятельности | 63 | 4 | 67 | 4,6% |
| Итого | 1405 | 65 | 1470 | 100% |

Количество обращений граждан, поступивших в Администрацию городского округа Реутов за 1 полугодие 2020 года, уменьшилось на 32% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. 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 изменением работы органов местного самоуправления в период пандемии и принятием карантинных мер.

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 30% 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

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