**Отчетные данные по рассмотрению обращений граждан**

**в Администрации городского округа Реутов**

**за 2020 год**

В Реутове многое удалось сделать для улучшения качества

городской среды – люди особенно ждут чистые, уютные парки и дворы, безопасные дороги. Развивается социальная инфраструктура. Многие вопросы жизни города решаются при участии жителей. Это один из основополагающих принципов нашей работы и залог хорошего результата.

А.Ю.Воробьев

2020 год навсегда останется в нашей памяти годом суровых испытаний, потрясших весь мир. Человечество столкнулось с невидимой угрозой – пандемией коронавирусной инфекции. Нет ни одной семьи, которую бы миновали переживания. И все же это год стал очередным доказательством того, что когда работаешь на результат для жителей, все получается.

С.А.Каторов

Работа с обращениями граждан показывает, что исполнительная власть остается главным гарантом гражданских прав, к которому обращены надежды подавляющего большинства граждан. Именно по тому, насколько успешно будут функционировать административно-правовые механизмы реализации и защиты прав граждан, насколько оперативно и эффективно будет реагировать на обращения граждан исполнительная власть городского округа, можно судить об эффективности и состоятельности городского округа в целом.

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 01.01.2020 по 31.12.2020 в Администрацию города поступило 3307 обращений граждан, что на 638 обращений меньше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года и 9410 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.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2020 год | 2019 год | +/- |
| Всего | 3307 | 3945 | -638 |
| Из них: |  |  |  |
| -принято граждан на личных приемах руководителей | 128 | 280 | -152 |
| - МФЦ, РПГУ | 547 | 678 | -131 |
| -письменных обращений  **в т.ч. по E-mail, МСЭД** | 2632  2003  (76,1% от общего числа письменных обращений) | 2987  1819  (60,9 % от общего числа письменных обращений) | -355  +184 |
| Поступило в вышестоящие организации | 862  (31,9%  от общего числа  письменных обращений) | 885  (30,0%  от общего числа  письменных  обращений) | -23 |
| В том числе в Правительство Московской области | 786  (29, 9%  от общего числа письменных обращений) | 823  (27,7%  от общего числа письменных обращений) | -37 |
| Рассмотрено: | 3051 | 3653 | -602 |
| в срок | 3046 | 3642 | -596 |
| с нарушением срока | 5 | 11 | -6 |
| Решено положительно | 970 | 913 | +57 |
| Отказано | 145 | 191 | -46 |
| Разъяснено | 1936 | 2549 | -613 |
| Проверено с выездом на место | 518 | 876 | -358 |

Через МФЦ и РПГУ в Администрацию города через отдел по работе с обращениями граждан в составе Управления делами за отчетный период поступило 547 заявлений 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 16, 5% от общего числа обращений граждан, поступивших в Администрацию города через отдел по работе с обращениями граждан.**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2020 | 2019 | +/- |
| Всего,  из них: | **547** | **678** | **-131** |
| Перепланировка жилых помещений | 302 | 340 | -38 |
| Передача жилых помещений в собственность граждан | 119 | 162 | -43 |
| Постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в улучшении жилищных условий | 1 | 3 | -2 |
| Выдача справки о состоянии жилищной очереди | 0 | 12 | -12 |
| Оформление разрешения на вселение в качестве членов семьи нанимателя в жилые помещения, предоставленные по договорам социального найма | 20 | 15 | +5 |
| Обеспечение детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, благоустроенными жилыми помещениями специализированного жилищного фонда по договорам найма специализированных жилых помещений | 9 | 8 | +1 |
| Предоставление жилых помещений по коммерческому найму | 7 | 9 | -2 |
| Выдача архивных выписок | 1 | 22 | -21 |
| Предоставление выписок из Реестра муниципальной собственности | 31 | 28 | +3 |
| Выделение земельных участков многодетным семьям для индивидуального жилищного строительства, ведения дачного хозяйства | 56 | 35 | +21 |
| Перевод жилого помещения в нежилое | 1 | 3 | -2 |
| Разрешение на вступление в брак лицам, достигшим 16 лет | 0 | 0 | 0 |
| Иные услуги | 0 | 41 | -41 |

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

**за период работы с 01.01.2020 по 31.12.2020.**

**Сводка о прохождении обращений граждан,**

**поступивших в вышестоящие организации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Всего | 2020 год  3307 | 2019 год  3945 |
| В том числе из вышестоящих организаций | 862  31, 9%  от общего числа  письменных  обращений | 885  30,0%  от общего числа  письменных  обращений |
| Коллективных | 16 | 15 |

**Сводка о прохождении обращений, поступивших от граждан**

**в вышестоящие организации.**

**Правительство Московской области – 786 обращений**, из них:

- Руководство Московской области – 9 обращений;

- Администрация Губернатора Московской области, Управление по работе с обращениями граждан и организаций – 403 (- 22) обращения, **в т.ч. поступившие из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций – 112 (-20) обращений.**

- Министерство строительного комплекса Московской области – 2 (0) обращения;

- Министерство жилищно-коммунального хозяйства Московской области – 51 (+12) обращение;

- Министерство государственного управления информационных технологий и связи – 3 (-4) обращения;

- Министерство жилищной политики Московской области – 7 (-5) обращений;

- Министерство благоустройства Московской области – 45 (+8) обращений;

. - Министерство имущественных отношений Московской области – 11 (-2) обращений;

- Министерство потребительского рынка и услуг Московской области - 2 (-6) обращений;

- Министерство здравоохранения Московской области – 1 (-1) обращение;

- Министерство социального развития Московской области – 1 (+1) обращение;

- Министерство образования Московской области – 73 (+6) обращения;

- Министерство экологии и природопользования – 4 (+2) обращения;

- Министерство энергетики Московской области – 1 (0) обращение;

- Министерство транспорта и дорожной инфраструктуры Московской области – 33 (+9) обращения;

- Министерство культуры Московской области – 3 (0) обращения;

- Министерство физической культуры и спорта Московской области – 4 (+1) обращения;

- Главное управление архитектуры и градостроительства Московской области – 1 (-41) обращение:

- ГУ «Государственная жилищная инспекция Московской области» - 67 (+6) обращений;

**-** Главное управление государственного административно-технического надзора Московской области – 28 (- 5) обращений;

- Главное управление государственного строительного надзора Московской области- 11 (-22) обращений;

- Главное контрольное управление Московской области– 1 (0) обращение;

- Главное управление по информационной политике – 1 (-2) обращение;

- Главное управление региональной безопасности Московской области – 12 обращений (+5);

- Главное управление территориальной политики Московской области – 1 (-1) обращения.

- Комитет по архитектуре и градостроительству – 10 обращений;

- Комитет лесного хозяйства – 1 (+1) обращение.

**Законодательные органы РФ, Московская областная Дума, Общественные организации, партии, прокуратура - 76 обращений.**

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

**от граждан в вышестоящие организации**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика обращений** | **2020**  **862** | **2019**  **885** | **+/-**  **-23** |
| Вопросы жилищно-коммунального хозяйства | 100 | 234\* | -134 |
| Благоустройство населенных пунктов, в т. ч. вопросы дорожного хозяйства | 123 | 169 | -46 |
| Коммунальные платежи | 59 | 6 | +53 |
| Вопросы социальной защиты | 21 | 9 | +12 |
| Вопросы труда | 7 | 0 | +7 |
| Жилищные вопросы | 58 | 17 | +41 |
| Строительство | 143 | 262 | -119 |
| Образование | 80 | 64 | +16 |
| Здравоохранение | 13 | 2 | +11 |
| Спорт | 5 | 2 | +3 |
| Экология | 0 | 0 | 0 |
| Земельные вопросы | 4 | 0 | +4 |
| Торговля | 42 | 53 | -11 |
| Транспорт | 54 | 33 | +21 |
| Связь. Интернет | 3 | 6 | -3 |
| Работа ОВД, судебных приставов | 33 | 9 | +24 |
| Реклама | 1 | 3 | -2 |
| Иные вопросы (деятельность органов местного самоуправления, нежилые помещения, пр.) | 116 | 16 | +100 |

Основными вопросами, по которым граждане в 2020 году обращались в Правительство Московской области, по - прежнему, являются вопросы строительства (перепланировка нежилых помещений, сдача дома в мкр. Новокосино-2, корпус 16, строительство социальной инфраструктуры в 10 а микрорайоне, строительство пожарного депо (эвакуация брошенного транспорта, асфальтировка придомовых территорий, замена детских площадок и 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 города поступило 9410 сообщений**

**Из них:**

**-** первично поступивших – 8630

- напоминаний – 16 (0,18%)

- повторных проблем – 764 (8,52%)

- просроченных ответов – 4 (0,04%)

Основные вопросы, обозначенные в сообщениях,касались вопросов содержания дворов и общественных пространств города, обслуживания многоквартирных домов, автодорог, благоустройства дворовых территорий и состояния детских игровых площадок.

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

**Администрацию города Реутова за 2020 год в сравнении с аналогичным периодом 2019 года ( с учетом МФЦ и РПГУ)**

|  |  |
| --- | --- |
| 2020  3179 | 2019  3665 |
| Коллективных: | 77 | 191 | -114 |
| Повторных: | 138 | 213 | -75 |

Тематика повторных обращений:

- замена детских площадок;

- перспектива корпуса 16 в мкр. Новокосино-2,

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

- строительство объектов социальной инфраструктуры в 10а мкр. (детский сад, школа, поликлиника);

- строительство наземного пешеходного перехода через РЖД взамен закрытого в районе улицы Октября);

- незаконное строительство в 10а мкр;

- озеленение городского округа Реутов, особенно южной части города;

- 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 | **2020 год**  **3179** | **2019 год**  **3665** | **+/-**  **-486** |
| Землепользование | 87 | 75 | +12 |
| Экология | 16 | 12 | +4 |
| Строительство | 739 | 1097 | -358 |
| Жилищные вопросы | 705 | 773 | -68 |
| Коммунальное и дорожное хозяйство  ( в т. ч. благоустройство) | 819 | 946 | -127 |
| Связь | 9 | 14 | -5 |
| Транспорт | 94 | 120 | -26 |
| Торговля | 89 | 181 | -92 |
| Социальное обеспечение | 52 | 49 | +3 |
| Здравоохранение | 42 | 7 | +35 |
| Образование | 121 | 65 | 56 |
| Культура, наука, спорт | 19 | 5 | +14 |
| Административные органы | 90 | 36 | +54 |
| Деятельность органов местного самоуправления | 168 | 211 | -43 |
| Иные вопросы | 129 | 74 | +55 |

Наибольшее количество письменных обращений (с учетом МФЦ и РПГУ) поступило по следующим тематикам:

**- вопросы строительства (23,2 %** от общего числа писем)

- недостаточное развитие инфраструктуры города, в том числе нехватка детских садов, объектов здравоохранения;

- заявления с пакетами документов на перепланировку жилых помещений как муниципальная услуга (составляет 40,9% от заявлений по данной тематике);

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

**- вопросы ЖКХ, дорожного хозяйства и благоустройства (25,8 %** 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);

- ремонт внутридворовых территорий, обустройство парковочных карманов;

- предложения по благоустройству городского парка, городского пруда, пр.,

- проведение капитального ремонта в МКД;

- ремонт в муниципальных квартирах, в приватизированных квартирах незащищенных слоев населения;

- замена газового оборудования в муниципальном жилищном фонде;

- замена приборов учета электроэнергии в муниципальных квартирах;

- перебои в электроснабжении (южная часть города);

- работа управляющих компаний, качество предоставления коммунальных услуг;

- оплата за услуги ЖКХ.

**- жилищные вопросы (21,2, %** от общего числа писем)

- предоставление жилья очередникам;

- расселение домов по Транспортному переулку и домов №№ 7,9 по ул. Новогиреевской;

- 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.

**Из них, заявления с пакетами документов на предоставление муниципальных услуг по жилищным вопросам (приватизация жилых помещений, постановка на жилищную очередь, выдача справок о состоянии жилищной очереди, пр.) составляют 22,1 % от общего числа писем по данной тематике.**

- **деятельность органов местного самоуправления** (**5,3%** от общего числа писем), из них 2,4 % от обращений по данной тематике составляют заявления на предоставление муниципальных услуг по выдаче архивных справок, выписок из Реестра муниципальной собственности;

- **вопросы работы административных органов (тематика: оборона, безопасность, правопорядок) ( 2,8%** от общего числа писем) **увеличение обращений в 2,5 раза** по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. Основные вопросы- нарушение режима самоизоляции, в том числе прогулки детей на детских площадках, правомерность введения пропускной системы в период ковида и нарушение прав и свобод граждан, жалобы на действия полиции, нарушение тишины и покоя граждан в период режима самоизоляции и.т.д.

**- вопросы торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения (2,3%** от общего числа писем), Основные жалобы на деятельность ресторана «Реутовский рай» по адресу: ул. Ленина, д.19/10, нарушение определенных требований в период пандемии объектами общественного питания, предприятиями торговли, вопросы частного характера;

**- вопросы землепользования** (**2,7 %** от общего числа писем):

- выделение земельных участков многодетным семьям как муниципальная услуга (64,4% от обращений по данной тематике);

**- вопросы образования** (**3,8 %** от общего числа писем), в основном, жалобы на непредоставление мест в детских дошкольных учреждениях или несогласие с предоставленным местом в ДОУ, конфликтные ситуации родителей с воспитателями ДОУ, учителями школ.

- **вопросы социальной сферы** (**1,6%** от общего числа писем). В связи с карантинным режимом, введенным в период пандемии, увеличение в 34 раза жалоб от граждан, оставшихся без работы. (В 2019 году по вопросам труда и занятости населения поступило 1 обращение, в 2020 году – 34 обращения). Это оформление и выплаты пособий по безработице, жалобы на центр занятости о невозможности с ним связаться, выплата единовременных пособий, выдача продуктовых наборов различным слоям населения;

- **вопросы здравоохранения** **(1, 3%** от общего числа писем) **увеличение обращений в 6 раз** по сравнению с аналогичным периодом прошлого года в связи с пандемией COVID-19: жалобы на работу медицинских учреждений, выписка лекарственных препаратов, отказы в госпитализации пациентов, проведении диагностики, обеспечение средствами защиты и т.д.

**Личный прием руководством Администрации.**

За отчетный период Главой городского округа, руководством Администрации на личном приеме принято 128 человек, что в 2 раза 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 55 % в связи с тем, что большинство граждан хотели общаться лично с Главой города и его заместителями после снятия карантина. Ежегодный Общероссийский прием граждан, проходящий 12 декабря в День Конституции Российской Федерации, в 2020 году был перенесен на 2021 год.

За отчетный период Главой городского округа, руководством Администрации на личном приеме принято 128 человек.

Из них

- по вопросам ЖКХ и благоустройства – 44 человека(-47)

- по жилищным вопросам – 30 человек (-35)

- по вопросам социального обеспечения –2 человека(-15)

- по вопросам образования –3 человека (-15)

- по вопросам строительства – 12 человек (-18)

- по вопросам транспорта и дорожного хозяйства – 14 человек (-11)

- по вопросам торговли - 1 человек (-8)

- по вопросам здравоохранения, физической культуры и спорта – 4 человека (-7)

- иные вопросы – 18 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 |
| Земельные вопросы | 87 | 0 | 87 | 2,6% |
| Экология | 16 | 0 | 16 | 0,5% |
| Строительство | 739 | 12 | 751 | 22,7% |
| Жилищные вопросы | 705 | 30 | 735 | 22,2% |
| Коммунальное и дорожное хозяйство, в.т.ч.благоустройство | 819 | 44 | 863 | 26,1% |
| Связь | 9 | 0 | 9 | 0,3% |
| Транспорт | 94 | 14 | 108 | 3,3% |
| Торговля и бытовое обслуживание | 89 | 1 | 90 | 2,7% |
| Социальное обеспечение | 52 | 2 | 54 | 1,6% |
| Здравоохранение | 42 | 2 | 44 | 1,3% |
| Образование | 121 | 3 | 124 | 3,7% |
| Культура, наука, спорт | 19 | 2 | 21 | 0,6% |
| Административные органы (работа отдела внутренних дел | 90 | 0 | 90 | 2,7% |
| Деятельность органов местного самоуправления | 168 | 8 | 176 | 5,4% |
| Вопросы иных сфер деятельности | 129 | 10 | 139 | 4,3 % |
| Итого | 3179 | 128 | 3307 | 100% |

Количество обращений граждан, поступивших в Администрацию городского округа Реутов за 2020 год, уменьшилось на 16%. 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 1199 обращений, что составляет 38% 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.

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.