Политика – это, как известно, искусство жить вместе. И чуткая власть – не про законы и постановления, она про культуру отношений, умение слушать и слышать друг друга. Чуткая власть начинается с каждого из нас – губернатора и учителя, министра, врача, главы, депутата и рядового работника.

 А.Ю.Воробьев

Отчетные данные по работе с обращениями граждан

в Администрации городского округа Реутов

 за 2019 год.

 Обращения граждан представляют собой один из главных источников выражения общественного мнения; это своеобразный диалог между гражданином и властью. Каждое письмо и устное обращение является показателем нужд, запросов и настроений народа.

В Администрации города 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 города Реутов является Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа Реутов Московской области, утвержденный постановлением Главы города от 19.08.2019 №27-ПГ в редакции Постановления Главы города от 30.09.2019 № 43-ПГ.

 За период с 01.01.2019 по 31.12.2019 в Администрацию города поступило 3945 обращений граждан, что на 1402 обращения меньше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года и 14266 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 города Реутов.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2019 год | 2018 год | +/- |
| Всего | 3945 | 5347 | -1402 |
| Из них: |  |  |  |
| -принято граждан на личных приемах руководителей | 280 | 287 | -7 |
| - МФЦ, РПГУ | 678 | 1170 | -492 |
| -письменных обращений**в т.ч по E-mail, МСЭД** | 29871819(60,9 % от общего числа письменных обращений | 38902208(56,8% от общего числа письменных обращений) | -903-389 |
| Поступило в вышестоящие организации | 885(30,0%от общего числа письменных обращений) | 1393(35,8% от общего числа письменных обращений) | -508 |
| В том числе в Правительство Московской области | 823(27,7%от общего числа письменных обращений) | 1359(34,9%(от общего числа письменных обращений) | -536 |
| Рассмотрено: | 3653 | 5125 | -1472 |
| Решено положительно | 913 | 1236 | -323 |
| Отказано | 191 | 474 | -283 |
| Разъяснено | 2549 | 2638 | -89 |
| Проверено с выездом на место | 876 | 1124 | -248 |

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

**за период работы с 01.01.2019 по 31.12.2019.**

Сводка о прохождении обращений граждан,

поступивших в вышестоящие организации

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Всего  | 2019 год3945 | 2018 год5347 |
|  В том числе из вышестоящих организаций | 88530%от общего числаписьменных обращений  | 139334,9%от общего числа письменных обращений |
| Коллективных | 15 | 20 |

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

**от граждан в вышестоящие организации**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика обращений** | **2019****885** | **2018****1393** | **+/\_** |
| Вопросы жилищно-коммунального хозяйства | 234\* | 581\* | -347 |
| Благоустройство населенных пунктов, в т. ч. вопросы дорожного хозяйства | 169 | 219 | -50 |
| Коммунальные платежи | 6 | 20 | -14 |
| Вопросы социальной защиты | 9 | 9 | 0 |
| Вопросы труда | 0 | 6 | -6 |
| Жилищные вопросы | 17 | 60 | -43 |
| Строительство | 262 | 223 | +39 |
| Образование | 64 | 30 | +34 |
| Здравоохранение | 2 | 3 | -1 |
| Спорт | 2 | 7 | -5 |
| Экология | 0 | 10 | -10 |
| Земельные вопросы | 0 | 9 | -9 |
| Торговля  | 53 | 67 | -14 |
| Транспорт | 33 | 41 | -8 |
| Связь. Интернет | 6 | 23 | -17 |
| Работа ОВД, судебных приставов | 9 | 22 | -13 |
| Реклама | 3 | 3 | 0 |
| Иные вопросы | 16 | 60 | -44 |

 Основными вопросами, по которым граждане в 2019 году обращались в Правительство Московской области, по - прежнему, являются вопросы строительства (перепланировка нежилых помещений, сдача домов в мкр. Новокосино-2, корпуса 13, 16, ЖК «Рациональ», устранение строительных недостатков ул. Октября, д.44, 48, 52, корпус 5, Юбилейный пр-т, д.40), вопросы благоустройства и дорожного хозяйства (эвакуация брошенного транспорта, асфальтировка придомовых территорий, замена детских площадок и покрытий на детских площадках, озеленение территорий 10 и 10А мкр, установка ограждений в связи с парковкой машин на газонах), 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. Так, в начале 2019 года реутовчане выбрали общественные пространства, которые вошли в план благоустройства. Также на портале «Добродел» горожане выбирали адреса дворовых территорий, нуждающихся, по их мнению, в первоочередной реконструкции в 2020 году.

 **За отчетный период через подсистему «Единая книга жалоб и предложений Московской области» (Добродел) в Администрацию города поступило 14266 сообщений.**

Подавляющее большинство сообщений (49%) касалось вопросов содержания дворов и общественных пространств города, 20 % - обслуживания многоквартирных домов, 14%- автодорог. На долю запросов по благоустройству дворовых территорий и состоянию детских игровых площадок пришлось 4% заявок пользователей, 13% запросов касались других общегородских тем.

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

**Администрацию города Реутова за 2019 год в сравнении с аналогичным периодом 2018 года ( с учетом МФЦ и РПГУ )**

|  |  |
| --- | --- |
| 20193665 | 20185060 |
| Коллективных: | 191 | 172 | +19 |
| Повторных: | 213 | 275 | -62 |

**Тематика поступивших письменных обращений**:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тематика письменных обращений | **2019 год****3665** | **2018 год****5060** | **+/-** |
| Землепользование | 75 | 80 | -5 |
| Экология | 12 | 62 | -50 |
| Строительство | 1097 | 1038 | +59 |
| Жилищные вопросы | 773 | 878 | -105 |
| Коммунальное и дорожное хозяйство( в т. ч. благоустройство) | 946 | 1711 | -765 |
| Связь | 14 | 50 | -36 |
| Транспорт | 120 | 91 | +29 |
| Торговля | 181 | 147 | +34 |
| Социальное обеспечение | 49 | 118 | -69 |
| Здравоохранение | 7 | 38 | -31 |
| Образование | 65 | 101 | -36 |
| Культура, наука, спорт | 5 | 24 | -19 |
| Административные органы | 36 | 63 | -27 |
| Деятельность органов местного самоуправления | 211 | 558 | -347 |
| Иные вопросы | 74 | 101 | -27 |

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

**- вопросы строительства (30,1 %** от общего числа писем)

 - жалобы на срыв компанией «ЭкспертСтрой» сроков сдачи корп.13 ,16 в ЖК «Новокосино-2»;

 **-** нарушение сроков сдачи ЖК «Рациональ;

 **-** устранение строительных недоделок в домах-новостройках по ул. Октября, проведение публичных слушаний и замечания к ним;

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

 - заявления с пакетами документов на перепланировку жилых помещений как муниципальная услуга (составляет 31,6% от заявлений по данной тематике);

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

**- вопросы ЖКХ, дорожного хозяйства и благоустройства (25,9 %** 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);

 - 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,

- 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 27,0 % от общего числа писем по данной тематике**

- **деятельность органов местного самоуправления** (5,8 % 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 торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения (5,0%** от общего числа писем), прирост обращений по сравнению с аналогичным периодом прошлого года составляет 23%.

**- вопросы землепользования** (**2,1 %** от общего числа писем):

- выделение земельных участков многодетным семьям как муниципальная услуга (46,7% от обращений по данной тематике);

- несогласие с установкой вышек сотовой связи, ул. Дзержинского, д. 1, Юбилейный пр-т, д.34, ул. Некрасова, д.2.

 **- вопросы образования** (1,8 % от общего числа писем), в основном, жалобы на непредоставление мест в детских дошкольных учреждениях или несогласие с предоставленным местом в ДОУ.

 В 2019 года практически отсутствуют жалобы на неудовлетворительное состояние атмосферного воздуха, снижение на 95 % по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

 **Личный прием руководством Администрации.**

За отчетный период Главой города, руководством Администрации на личном приеме принято 280 человек.

Из них

 - по вопросам ЖКХ и благоустройства – 91 человек(-6)

 - по жилищным вопросам – 65 человека (-11)

 - по вопросам социального обеспечения –17 человек(-1)

 - по вопросам образования –18 человек (+2)

 - по вопросам строительства – 30 человека (+6)

 - по вопросам транспорта и дорожного хозяйства – 25 человек (+9)

 - по вопросам торговли - 9 человек (+1)

 - по вопросам здравоохранения, физической культуры и спорта – 11 человек (+3)

 - по вопросам безопасности – 0(- 4)

 - иные вопросы – 14 человек (-1)

В соответствии с указанием Президента Российской Федерации от 25 апреля 2013 года № Пр-936 12 декабря 2019 года проводился общероссийский день приема граждан, в ходе которого Главой города, Первым заместителем Главы Администрации, заместителями Главы Администрации было принято 29 (-1) человек.

 Из них:

- по жилищным вопросам – 14

- по вопросам ЖКХ, благоустройства и дорожного хозяйства – 6

- по вопросам строительства – 2

- по вопросам транспорта – 5

- по вопросам землепользования и связи – 1

- по вопросам физической культуры и спорта -1

В ходе личного приема всем гражданам даны разъяснения по существу поставленных в обращениях вопросах, даны поручения соответствующим городским службам для исполнения определенных обозначенных в обращениях проблемах.

 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 |
| Строительство | 1097 | 30 | 1127 | 28,6% |
| Коммунальное и дорожное хозяйство, в.т.ч.благоустройство | 946 | 91 | 1037 | 26,3% |
| Жилищные вопросы | 773 | 65 | 838 | 21,2% |
| Деятельность органов местного самоуправления | 211 | 0 | 211 | 5,3% |
| Торговля и бытовое обслуживание | 181 | 9 | 190 | 4,8% |
| Транспорт | 120 | 25 | 145 | 3,7% |
| Образование | 65 | 18 | 83 | 2,1% |
| Земельные вопросы | 75 | 1 | 76 | 1,9% |
| Социальное обеспечение | 49 | 17 | 66 | 1,6% |
| Административные органы (работа отдела внутренних дел | 36 | 0 | 36 | 0,9% |
| Здравоохранение, физическая культура и спорт | 12 | 11 | 23 | 0,6% |
| Экология  | 12 | 0 | 12 | 0,3% |
| Вопросы иных сфер деятельности | 88 | 13 | 101 | 2,6% |
| Итого | 3665 | 280 | 3945 | 100% |

Количество обращений граждан, поступивших в Администрацию городского округа Реутов за 2019 год, уменьшилось на 26%. 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.

 Главным принципом работы Администрации г.о. Реутов являются открытость, честность и непосредственность во взаимодействии с каждым жителем муниципалитета. С горожанами обсуждаются проекты преобразований, качество выполненных работ, пути решения насущных вопросов. Для получения точного среза общественного мнения используются все доступные средства – начиная от непосредственного общения в ходе объезда территорий, личных встреч и приемов, заканчивая постоянным мониторингом реакции соцсетей и публикации их пользователей. В течение года были даны ответы на более чем 2000 обращений в социальных сетях.

 Благодаря непосредственному участию жителей был реализован ряд их предложений, в числе которых благоустройство отдельных территорий и уличных пространств, открытие обновленной станции проката катамаранов и новой набережной в парке «Фабричный пруд», обустройство игровых площадок и парка экстремальных развлечений для скейтеров рядом с Центральным городским парком и многие другие.

 Налажено тесное взаимодействие с Общественной приемной исполнительных органов государственной власти Московской области, представителем Уполномоченного по правам человека в Московской области, активно работает Общественная приемная Главы города. К участию в диалоге подключаются ключевые руководители, депутаты Московской областной Думы и городского Совета. Темами обращений становятся как индивидуальные вопросы, так и предложения по развитию региона.

 Популярностью пользуются и тематические приемы, на которые жители могут обратиться с узкоспециализированными вопросами по долевому строительству, ЖКХ, образованию, социальному обеспечению, здравоохранению;

 С 2019 года еженедельно на базе Общественной приемной исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления организована бесплатная юридическая помощь для незащищенных слоев населения, которую оказывает Государственное казенное учреждение Московской области «Государственное юридическое бюро по Московской области».

 У каждого времени свои вызовы. Но девизом для Администрации городского округа Реутов остается актуальным, важным и непременным диалог с жителями, постоянный разговор с людьми.