**Анализ обращений граждан, поступивших в**

**администрацию городского поселения «Город Амурск»**

**за 2022 год**

За 2022 год в администрацию города Амурска поступило **695 обращений**. По сравнению с аналогичным периодом 2021 года количество обращений увеличилось на 3 % (или на 21 обращение).

Количество обращений граждан, направленных в электронной форме, в 2022 году составило 165 обращений, что ниже аналогичного периода прошлого года на 79 обращений (32 %).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Обращения**  | **2021** | **2022** | **Изменение****2021-2020 гг.**  |
| письменные | 399 | 443 | - 44  |
| электронные | 244 | 165 | -79 |
| устные | 31 | 87 | + 56 |
| **Всего обращений** | **674** | **695** | **+ 21** |

Рис. 1 Сравнительный анализ количества обращений граждан и организаций, поступивших в администрацию города за 2022 год (в сравнении с 2021 годом)

**Среднегородской показатель**

**удельного веса поступивших обращений граждан**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2021 год** | **2022 год** | **Изменение** |
|  | **%** |
| Численность населения города | 38694 | 38913 | + 219 | + 0.5 % |
| Общее кол-во поступивших обращений (шт.) | 674 | 695 | + 21 | 3,1 % |
| Удельный вес (кол-во обращений на 1000 жителей) | 17,4 | 17,8 | 0,4 | 2,3 % |

**Письменные обращения**

За 2022 годв администрацию города поступило **443** письменных обращения (в сравнении с аналогичным периодом прошлого года уменьшение на 200 обращений).

Рис. 2 Распределение поступивших обращений по месяцам за 2022 год

 поступали:

- лично – 93 (21%) обращений;

- автоматически (через автоматизированную программу СЭД) – 98 (22%) обращение;

- нарочным – 112 (25%) обращений;

- официальный сайт администрации города Амурска – 123 (24%) обращений;

- электронной почтой – 40 (9%) обращений;

- почтовой связью – 15 (3%) обращений;

- через государственную информационную систему ЖКХ (ГИС ЖКХ) – 42 (9%) обращений;

- принято по телефону - 36 обращений;

- через интернет-портал «Открытый регион» - 52 обращения.

Количество повторных обращений уменьшилось (2022 год – 25 (5%) 2020 год –41 (6%)). Вопросы повторных обращений были различные: о проведении проверки по факту незаконной перепланировки в квартире № 92 по пр Победы, 3 (Реброва О.С.); о проведении проверки проверки по факту перепланировки в квартире № 49 по ул Амурская, 16 (Бурлакова О.С.); о ненадлежащем содержании общего имущества дома по пр Победы 4 УО "Жилфонд (Гончарова А.П.), о восстановлении скамьи напротив пр.Октябрьский,21, остановка «7-я школа» рядом со спортплощадкой (Кабакова Г.А.), о несогласии с полученным ответом, о необходимости повторного обследования подвала (Баташова М.М.), о спиливании деревьев (Садртдинова Л.В.), об оказании в содействии в устранении опасных для жизни и здоровья объектов по адресу, пр. Комсомольский, д. 27 (Лисьих И.А.).

От общего количества письменных обращений 52 обращения (11%) – это коллективные. В сравнении с 2021 годом количество коллективных обращений уменьшилось на 23% (2021 год – 68 обращения (11%)).

Количество обращений от категории льготников (инвалиды, сироты, многодетные семьи, ветераны труда) составляет –4 обращения (1%), в 2021 году - 20 обращений (3%).

Количество обращений, поступивших от пенсионеров в 2022 году составило – 64 (14%), в 2021 году –95 (15 %). Обращения от этой категории граждан вызваны загрязнением окружающей среды, работой управляющих компаний; неисправной работе уличного освещения; сезонные вопросы, вызванные неудовлетворительным теплоснабжением и горячим водоснабжением в период отопительного сезона, о вырубке деревьев.

В 2022 году уменьшилось количество обращений, рассмотренных с выездом на место – 102 (23 %), за 2021 год - 184 (29%).

За 2022 год 180 обращений (40%) (2021 год - 153 обращения (24%)) поступило с сопроводительными письмами из вышестоящих организаций и различных ведомств:

- Губернатора и Правительства Хабаровского края – 27 обращений;

- Главного управления регионального государственного контроля и лицензирования Правительства Хабаровского края – 6 обращений;

- администрации Амурского муниципального района – 92 обращения;

- Амурской городской прокуратуры – 9 обращений;

- другие (Министерства, Законодательная Дума, Управления Роспотребнадзора по Хабаровскому краю, ОМВД России по Амурскому району, Совет депутатов городского поселения «Город Амурск» и др.) –
37 обращений.

Количество обращений в Администрацию Президента ‬Российской Федерации, к Губернатору края, органы местного самоуправления незначительно уменьшилось. Так, если в 2021 году - обращений, поступивших напрямую Губернатору и в Правительство Хабаровского края, в Администрацию Президента ‬Российской Федерации составило 38 обращений (6%), то в 2022 году – 8 обращений (2%).

Помимо официальных обращений в администрацию городского поселения «Город Амурск» поступили вопросы и обращения от жителей города Амурска через:

- портал обратной связи (Госуслуги) – 67 сообщений;

- директ Губернатора – более 30 сообщений.

- портал ОНФ.Помощь (вопросы, поступившие в ходе «прямых линий» с Президентом) – 17 вопросов.

За 2022 год поступило 4 представления прокуратуры о рассмотрении обращений.

**Устные обращения**

За 2022 год главой города было организовано 87 приемов по личным вопросам, принято 98 человек.

Перечень вопросов, с которыми граждане обращаются на личный прием к главе города Амурска, совпадает с письменными обращениями, поступающими в администрацию города. Это вопросы коммунального и транспортного обслуживания; а также признания жилья, непригодным для проживания; обеспечение жильем, взамен утраченного, оплата коммунальных услуг, содержание общего имущества многоквартирных домов.

По всем обращениям даны конкретные поручения и разъяснения, при необходимости о результатах авторы были информированы письменно. Обращаясь устно, граждане нуждались чаще всего в квалифицированном разъяснении действующего законодательства и способов его применения. Гражданам оказана консультативная помощь.

**Общероссийский прием граждан**

Единый день Общероссийского приема граждан в 2022 году был отменен в связи с неблагоприятной санитарно-эпидемиологической обстановкой в стране.

**Тематика вопросов, содержащихся в обращении**

В 2022 году в 695 обращениях содержатся 752 вопроса (2021год – 749 вопросов). Согласно рейтингу вопросов тематического классификатора по обращениям в сравнении с аналогичным периодом прошлого года, вопросы распределились следующим образом:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2021 год** | **2022 год** |
| Всего вопросов | 749 | 752 |
| жилищно-коммунальная сфера | **383 (53%)** | **375(51%)** |
| экономика | **284 (32%)** | **283 (37%)** |
| социальная сфера | **32 (8%)** | **52 (7%)** |
| государство, общество, политика  | **37 (5%)** | **16 (2%)** |
| оборона, безопасность, законность | **13 (2%)** | **26 (3%)** |

Рис. 4 Распределение вопросов тематического классификатора

по обращениям за 2022 год

**Раздел «Жилищно-коммунальная сфера»**

Количество вопросов данного раздела в сравнении с 2021 годом снизилось на 2%.

Основная доля обращений касается содержания общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория, незаконная перепланировка жилых помещений) – 165 обращений (2021 год – 175 обращения). Граждане обращались с вопросами о некачественном предоставлении управляющими организациями услуг по ремонту кровель многоквартирных домов (далее – МКД), подъездов, вентиляций и межпанельных швов МКД; по устранению запаха канализации; услуг по организации уличного освещения на придомовых территориях, по ремонту придомовых территорий.

В ходе работы по обращениям специалистами отдела ЖКХ проводились проверки с выездом на место для проведения обследования, принятия конкретных мер. Были даны разъяснения о проведении собраний собственников помещений, с целью принятия решения содержания и обслуживания многоквартирных домов.

В 2022 году много обращений было о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества – 26 обращений, обращение с твердыми коммунальными отходами – 13 обращений, Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта– 11 обращений.

Также обращения граждан были посвящены разрешению жилищных споров. Граждане обращались по вопросу асоциального образа жизни, неуплаты коммунальных платежей соседями и необходимостью принятия мер в отношении них. В ходе рассмотрения такого рода обращений специалистами отдела ЖКХ проводились проверки с выездом на место. По результатам проверок гражданам-нарушителям направлялись предупреждения о необходимости устранения нарушений, в случае неустранения нарушений - специалистами юридического отдела инициировались и направлялись исковые заявления в суд.

 Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях) – 10 обращений.

 Гражданам были даны разъяснения о способах постановки на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (7 обращений).

Часть обращений касалась капитального ремонта общего имущества. Данные обращения были рассмотрены управляющими компаниями. Управляющими компаниями были даны разъяснения о производимых ими работах и планируемых к выполнению.

**Раздел «Экономика»**

Количество вопросов по данному разделу в 2022 году по сравнению с прошлым годом увеличилось на 03%.

Наиболее актуальные вопросы:

1. Комплексное благоустройство – 75 обращений. Граждан волновало блвнрустройство территорий города, строительство, эксплуатация и сохранность автомобильных дорог, транспортное обслуживание населения, организация мест для детского отдыха и досуга.

2. Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров – 28 обращений. Обращения посвящены ремонту и благоустройству тротуаров, межквартальных дорог, а также благоустройству дорог на территории индивидуальных жилых строений в п. Индивидуальный. Также обращения были посвящены благоустройству некоторых общественных территорий - пешеходная зона от пр. Комсомольский, д. 63 до пр. Комсомольский, д. 53, пешеходная зона от пр. ул Пионерская, 11, 9, 13, 15, 17, 19,21, о благоустройстве пешеходно-велосипедной дорожки от магазина «Амба» до школы № 9. Гражданам даны разъяснения о сроках проведения ремонтных работ, о принятых (принимаемых) мерах, о сроках работы.

Кроме этого, заявители информировались о реализации на территории городского поселения программы «Формирование городской среды» (что необходимо, чтоб стать участником программы; какие виды работ могут быть выполнены по данной программе, в том числе и на придомовых территориях и т.д.).

Также поступали обращения по вопросу транспортного обслуживание населения, пассажирские перевозки– 24 обращения. Специалистами отдела ЖКХ проводились проверки соблюдения перевозчиками расписания движения городских автобусов. По итогам проверок, с перевозчиками были проведены беседы. Гражданам были даны ответы с указанием расписания движения автобусов.

Также поступали обращения по вопросу об уборке снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов, покосе травы как на общественных территориях, так и на придомовых– 18 обращений. Специалистами отдела ЖКХ проводились обследования указанных территорий. В весенний период обращения от граждан касались необходимости своевременной уборки веток деревьев после проведении санитарной обрезки, покос травы. По итогам обследования подрядным организациям выдавались соответствующие планы - задания для уборки снега, веток деревьев, покоса травы. На придомовых территориях данные работы выполнялись силами управляющих организаций. В ряде случаев на момент обследования управляющими компаниями или подрядной организацией уже была произведена очистка территорий от снега в холодное время, веток, деревьев и мусора в весенне- летний период.

Кроме этого, актуальными в 2022 году были вопросы эксплуатации и сохранности автомобильных дорог, уличное освещение, деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли.

**Раздел «Социальная сфера»**

Количество вопросов по данному разделу в 2022 году увеличилось на
38 %. Вопросы от жителей города касались:

1. Санитарно-эпидемиологическое благополучие человека. Обращения граждан направлены на принятие мер к соседям, ведущим асоциальный образ жизни. Специалистами отдела ЖКХ проводится проверка с выездом на место, составляются акты обследования технического и санитарного состояния жилого фонда.

2. 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. Обращения были посвящены семьям мобилизованных. Была оказана материальная поддержка детям мобилизованных. Мобилизованным были собраны вещи и продукты, которые в последствие доставили к месту сбора.

3. Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Обращения были посвящены установке пандусов. Специалистами отдела ЖКХ проводится проверка с выездом на место, составляются акты обследования технического и санитарного состояния жилого фонда.

4.Льготы и меры социальной поддержки инвалидов, пенсионеров, дистанционное образование, работа цента занятости, оказание финансовой помощи, медицинское обслуживание. Обращения такого рода переадресовывались для рассмотрения по компетенции в другие организации.

Вопросы данного раздела посвящены созданию условий (организация пространства в МКД, общественных местах города) для проживания, доступности территорий города для маломобильных групп населения. Специалисты рассматривали данные обращения с выездом на место. Принятие решений по данным обращениям принимались коллегиально.

**Раздел «Государство, общество, политика»**

Наиболее актуальные вопросы по данному разделу – это социально-экономическое развитие города, деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления, привлечение к административной ответственности.

В сравнении с 2021 годом уменьшилось количество обращений, касающихся привлечения к административной ответственности.

**Раздел «Оборона, безопасность, законность»**

Основная часть поступивших обращений это жалобы о конфликтах на бытовой почве между жильцами многоквартирных домов, о требовании по привлечению к ответственности граждан за нарушение законодательства в жилищной сфере и вопросы мобилизации

Все обращения рассмотрены в сроки, определенные законодательством.

По итогам работы за 2022 год результаты рассмотрения вопросов в обращениях граждан следующие:

- разъяснено – 593 (85%);

- поддержано – 111 (16%), в том числе меры приняты – 58;

- не поддержано –2 (0,2%),

- направлено по компетенции –20 (3%).

В рамках плана работ, запланированных по итогам рассмотрения обращений в 2021 году, были выполнены следующие мероприятия:

- мероприятия по текущему ремонту кровли пр. Победы, 2

- ремонт кровли по пр. Комсомольский, 17;

- восстановление температуры воздуха по адресу: пр. Октябрьский,
д. 7, кв. 11;

На 2023 год поставлены следующие задачи:

1. Реализация плана работ, запланированных по итогам рассмотрения обращений в 2022 году:

- рассмотрение вопроса о предоставлении дополнительных льгот по маршруту 103;

- установка освещения по ул. Центральная № 5 до "КЦОДиМ" ЗОП "ОРБИТА" в п Индивидуальный;

- ремонт лестничного марша около магазина «Бирюза», пр. Победы,
д. 6;

2. Улучшение качества рассмотрения обращений, разработка мероприятий, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности граждан на 2023 год и влекущих за собой повторные и многократные жалобы.

3. Повышение количества личных приемов граждан с использованием УАРМ (с учетом эпидемиологической обстановки).

4. Размещение на официальном сайте администрации городского поселения «Город Амурск», в том числе в сети «Инстаграм», а также в городских газетах наиболее актуальных вопросов, волнующих жителей городского поселения «Город Амурск».

Начальник общего отдела Т.И. Нуралиева