**Анализ обращений граждан, поступивших в**

**администрацию городского поселения «Город Амурск»**

**за 2023 год**

За 2023 год в администрацию города Амурска поступило **795 обращений**. По сравнению с аналогичным периодом 2022 года количество обращений увеличилось на 14,4 % (или на 101 обращение).

Количество обращений граждан, направленных в электронной форме, в 2023 году составило 149 обращений, что ниже аналогичного периода прошлого года на 15 обращений (10,1 %).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Обращения** | **2022** | **2023** | **Изменение**  **2022-2023 гг.** |
| письменные | 443 | 607 | +164 |
| электронные | 164 | 149 | -15 |
| устные | 87 | 39 | -48 |
| **Всего обращений** | **694** | **795** | **+ 101** |

Рис. 1 Сравнительный анализ количества обращений граждан и организаций, поступивших в администрацию города за 2023 год (в сравнении с 2022 годом)

**Среднегородской показатель**

**удельного веса поступивших обращений граждан**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2022 год** | **2023 год** | **Изменение** | |
|  | **%** |
| Численность населения города | 38913 | 37932 | - 981 | - 2,5 % |
| Общее кол-во поступивших обращений (шт.) | 694 | 795 | + 101 | + 12,7 % |
| Удельный вес (кол-во обращений на 1000 жителей) | 17,8 | 21 | 3,2 | 0,4 % |

**Письменные обращения**

За 2023 годв администрацию города поступило **607** письменных обращения (в сравнении с аналогичным периодом прошлого года увеличение на 164 обращений).

Рис. 2 Распределение поступивших обращений по месяцам за 2022 год

поступали:

- лично – 531 (66,8%) обращений;

- автоматически (через автоматизированную программу СЭД) – 79 (10%) обращений;

- нарочным – 43 (5,4%) обращения;

- официальный сайт администрации города Амурска – 33 (4,2%) обращения;

- электронной почтой – 149 (18,7%) обращений;

- почтовой связью – 53 (6,7%) обращения;

- через государственную информационную систему ЖКХ (ГИС ЖКХ) – 78 (9,8%) обращений;

- принято по телефону - 8 обращений;

- через интернет-портал «Открытый регион» - 89 обращений.

Количество повторных обращений увеличилось (2023 год – 19 (2,4%) 2022 год – 15 (5%)). Вопросы повторных обращений были различные: о проведении проверки по факту незаконной перепланировки в квартире № 80 по пр. Строителей, д. 44 (Бектимирова Г.Г.); о законности проводимой перепланировки в квартире № 114 по пр.Октябрьский, 10 (Арефьева О.В.); о ненадлежащем содержании придомовой территории многоквартирного дома по пр. Комсомольский, д. 75 (Грехов К.Н.), о необходимости окраски парковочного места для инвалидов на придомовой территории по   
пр. Комсомольский, д. 63 (Хорева Н.В.), о несогласии с полученным ответом, о проверке УК «Жилфонд» (Гончарова А.П.), о спиливании деревьев (Сапрыкин М.Ю.).

От общего количества письменных обращений 31 обращение (3,9%) – это коллективные. В сравнении с 2022 годом количество коллективных обращений уменьшилось на 1,7% (2022 год – 39 обращений (5,6%)).

Количество обращений от категории льготников (инвалиды, сироты, многодетные семьи, ветераны труда) составляет –6 обращений (0,8%), в 2022 году - 3 обращения (0,4%).

Количество обращений, поступивших от пенсионеров в 2023 году составило – 38 (4,8%), в 2022 году – 29 (4,2 %). 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 2023 году уменьшилось количество обращений, рассмотренных с выездом на место – 51 (6,4 %), за 2022 год - 102 (14,7%).

За 2023 год 282 обращений (35,5%) (2022 год - 180 обращения (40%)) поступило с сопроводительными письмами из вышестоящих организаций и различных ведомств:

- Губернатора и Правительства Хабаровского края – 47 обращений;

- Главного управления регионального государственного контроля и лицензирования Правительства Хабаровского края – 65 обращений;

- администрации Амурского муниципального района – 120 обращений;

- Амурской городской прокуратуры – 11 обращений;

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

Количество обращений в Администрацию Президента ‬Российской Федерации, к Губернатору края, органы местного самоуправления незначительно увеличилось. Так, если в 2022 году - обращений, поступивших напрямую Губернатору и в Правительство Хабаровского края, в Администрацию Президента ‬Российской Федерации составило 8 обращений (2%), то в 2023 году – 12 обращений (1,5%).

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

- портал обратной связи (Госуслуги) – 2 сообщений;

- директ Губернатора – более 35 сообщений.

- портал ОНФ.Помощь (вопросы, поступившие в ходе «прямых линий» с Президентом) – 15 вопросов.

В 2023 году представлений от прокуратуры о рассмотрении обращений граждан в администрацию не поступало.

**Устные обращения**

За 2023 год главой города было организовано 43 приема по личным вопросам, принято 43 человека.

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 2023 году был отменен в связи с неблагоприятной санитарно-эпидемиологической обстановкой в стране.

**Тематика вопросов, содержащихся в обращении**

В 2023 году в 795 обращениях содержатся 881 вопрос (2022 год – 751 вопросов). Согласно рейтингу вопросов тематического классификатора по обращениям в сравнении с аналогичным периодом прошлого года, вопросы распределились следующим образом:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2022 год** | **2023 год** |
| Всего вопросов | **748** | **881** |
| жилищно-коммунальная сфера | **375 (51%)** | **385(44%)** |
| экономика | **283 (37%)** | **403 (46%)** |
| социальная сфера | **52 (7%)** | **44 (5%)** |
| государство, общество, политика | **16 (2%)** | **31 (4%)** |
| оборона, безопасность, законность | **26 (3%)** | **18 (2%)** |

Рис. 4 Распределение вопросов тематического классификатора

по обращениям за 2023 год

**Раздел «Жилищно-коммунальная сфера»**

Количество вопросов данного раздела в сравнении с 2022 годом снизилось на 7%.

Основная доля обращений касается содержания общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория,) – 148 обращений (2022 год – 164 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 2023 году много обращений было о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества – 52 обращения, обращение с твердыми коммунальными отходами – 23 обращения, оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта– 15 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 – 7 обращений.

Гражданам были даны разъяснения о способах постановки на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (5 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 2023 году по сравнению с прошлым годом увеличилось на 9%.

Наиболее актуальные вопросы:

1. Комплексное благоустройство – 56 обращений. Граждан волновало благоустройство 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 – 36 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. Строителей, д.д. 50, пешеходные дорожки от   
пр. Строителей, д. 32, к пр. Строителей, д. 36. 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 обслуживания населения, пассажирские перевозки– 66 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– 69 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 2023 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 2023 году уменьшилось на   
2 %. 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 центра 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 2022 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 2023 год результаты рассмотрения вопросов в обращениях граждан следующие:

- разъяснено – 661 (83%);

- поддержано – 172 (22%), в том числе меры приняты – 148;

- не поддержано –4 (0,5%),

- направлено по компетенции –36 (5%).

В рамках плана работ, запланированных по итогам рассмотрения обращений в 2023 году, были выполнены следующие мероприятия:

- ремонт крыльца второго подъезда по пр. Комсомольский, д. 18;

- ремонт кровли по пр. Победы, д. 4;

- восстановление температуры воздуха по адресу: ул. Амурская,   
д. 9, кв. 21;

На 2024 год поставлены следующие задачи:

1. Реализация плана работ, запланированных по итогам рассмотрения обращений в 2023 году:

- организация освещения участка дорожной сети Западное шоссе в г. Амурске;

- об обеспечении асфальтированного подхода к автобусной остановке по ул. Пионерская, д. 7, д. 17;

- о восстановлении пешеходного тротуара возле городской поликлиники (пр. Строителей, д. 50);

2. Улучшение качества рассмотрения обращений, разработка мероприятий, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности граждан на 2024 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