**Анализ обращений граждан, поступивших в**

**администрацию городского поселения «Город Амурск»**

**за 2024 год**

За 2024 год в администрацию города Амурска поступило
**779 обращений**. По сравнению с аналогичным периодом 2023 года количество обращений увеличилось на 2 % (или на 16 обращений).

Количество обращений граждан, направленных в электронной форме, в 2024 году составило 103 обращений, что ниже аналогичного периода прошлого года на 46 обращений (31 %).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Обращения**  | **2023** | **2024** | **Изменение****2022-2023 гг.**  |
| письменные | 607 | 638 | + 31  |
| электронные | 149 | 103 | - 46 |
| устные | 39 | 38 | - 1 |
| **Всего обращений** | **795** | **779** | **- 16** |

Сравнительный анализ количества обращений граждан и организаций, поступивших в администрацию города за 2024 год (в сравнении с 2023 годом)

**Среднегородской показатель**

**удельного веса поступивших обращений граждан**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2023 год** | **2024 год** | **Изменение** |
|  | **%** |
| Численность населения города | 37932 | 37501 | - 431 | - 1,1 % |
| Общее кол-во поступивших обращений (шт.) | 795 | 779 | -16 | -2 % |
| Удельный вес (кол-во обращений на 1000 жителей) | 21 | 21 | 0 | 0 % |

**Письменные обращения**

За 2024 годв администрацию города поступило:

- **638** письменных обращений (в сравнении с аналогичным периодом прошлого года увеличение на 31 обращение);

- **103** в электронной форме (в сравнении с аналогичным периодом прошлого года уменьшение на 46 обращений);

- **38** в устной форме (в сравнении с аналогичным периодом прошлого года уменьшение на 1 обращение).

Распределение поступивших обращений по месяцам за 2024 год

Количество повторных обращений увеличилось на 5 (2024 год – 24 обращения, 2023 год – 19).

Вопросы повторных обращений были различные: по обустройству пешеходного перехода по пр. Мира, д. 32 к школе № 5. К 1 сентября работы были выполнены.

Выполнены ремонтные работы крыши над помещением квартиры № 110 по пр. Победы д.16.

В 2024 году выделено 15 квартир из маневренного фонда при расселении из аварийного дома по пр. Мира, д. 48.

От общего количества письменных обращений 23 обращений (3,6 %) – это коллективные. В сравнении с 2023 годом количество коллективных обращений уменьшилось на 26% по сравнению с 2023 годом (31 обращение).

Количество обращений, поступивших от пенсионеров в 2024 году составило – 25 (3,9%), в 2023 году- 38 (4,8%).

Обращения от этой категории граждан вызваны работой управляющих компаний; неисправной работе уличного освещения; сезонные вопросы, вызванные неудовлетворительным теплоснабжением и горячим водоснабжением в период отопительного сезона, о вырубке деревьев, о транспортном обслуживании.

В 2024 году уменьшилось количество обращений, рассмотренных с выездом на место – 33 (4,2 %), за 2023 год - 105 (13 %).

За 2024 год 168 обращений (26%) (2023 год - 264 обращения (43%)) 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 – 18 обращений;

- администрации Амурского муниципального района – 103 обращений;

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

Количество обращений в Администрацию Президента ‬Российской Федерации, к Губернатору края уменьшилось на 3. Так, если в 2023 году - обращений, поступивших напрямую Губернатору и в Правительство Хабаровского края, в Администрацию Президента ‬Российской Федерации составило 12 обращений (2%), то в 2024 году – 8 обращений (1,2%).

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

- портал обратной связи (Госуслуги) – 141 сообщение;

- директ Губернатора – более 200 сообщений.

- портал ОНФ.Помощь (вопросы, поступившие в ходе «прямых линий» с Президентом) – 18 вопросов.

В 2024 году в администрацию поступило 5 представлений от прокуратуры о рассмотрении обращений граждан.

**Устные обращения**

За 2023 год главой города было организовано 19 приемов по личным вопросам, принято 52 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.

**Тематика вопросов, содержащихся в обращении**

В 2024 году в 779 обращениях содержатся 887 вопрос (2023 год – 881 вопрос). Согласно рейтингу вопросов тематического классификатора по обращениям в сравнении с аналогичным периодом прошлого года, вопросы распределились следующим образом:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2023 год** | **2024 год** |
| Всего вопросов | **881** | **887** |
| жилищно-коммунальная сфера | **385(44%)** | **390 (44%)** |
| экономика | **403 (46%)** | **319 (36 %)** |
| социальная сфера | **44 (5%)** | **88 (10%)** |
| государство, общество, политика  | **31 (4%)** | **65 (7%)** |
| оборона, безопасность, законность | **18 (2%)** | **25 (3%)** |

**Раздел «Жилищно-коммунальная сфера»**

Количество вопросов данного раздела в сравнении с 2023 годом снизилось на 1,2 %.

Основная доля обращений касается содержания общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория,) – 223 обращений (2023 год – 148 обращений). 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 2024 году много обращений было о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества – 38 обращений, обращение с твердыми коммунальными отходами – 9 обращения, оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта– 18 обращений, перебои тепло-, водо-, энергоснабжении – 42 обращения.

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.

Распределение, обеспечение, обмен жилых помещений – 8 обращений.

Гражданам были даны разъяснения о способах постановки на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (2 обращения).

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 (2 обращения).

**Раздел «Экономика»**

Количество вопросов по данному разделу в 2024 году по сравнению с прошлым годом уменьшилось на 21%.

Наиболее актуальные вопросы:

1. Комплексное благоустройство – 62 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 – 48 обращений. Обращения посвящены ремонту и благоустройству тротуаров, межквартальных дорог.

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– 41 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 2024 году были вопросы транспортного обслуживания, пассажирские перевозки, уличное освещение, озеленение, реконструкция дорог, выгул собак, деятельность субъектов торговли, торговых точек, организации торговли.

**Раздел «Социальная сфера»**

Количество вопросов по данному разделу в 2024 году увеличилось на
50 % (в 2024 году – 88 обращений, в 2023 году – 44 обращения). Вопросы от жителей города касались:

1. Санитарно-эпидемиологическое благополучие человека (в 2024 году - 88 обращений, в 2023 году – 44 обращения. 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 (в 2024 году 4 обращения). 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, ремонте крыльца. 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:

Привлечение к административной ответственности (в 2024 году – 22 обращения, в 2023 году – 5 обращений).

Поступило 6 обращений по деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей.

Личный прием высшими должностными лицами субъекта Российской Федерации (руководителями высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации), их заместителями, руководителями исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, их заместителями (4 обращения).

**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 (8 обращений).

Ответственность за нарушение в сфере ЖКХ (4 обращения).

Нарушение правил парковки автотранспорта, нарушений правил торговли (4 обращения).

Все обращения рассмотрены в сроки, определенные законодательством.

По итогам работы за 2024 года результаты рассмотрения вопросов в обращениях граждан следующие:

- разъяснено – 700 (90 %);

- поддержано – 146 (19 %), в том числе меры приняты – 129;

- не поддержано –2 (0,2%);

- направлено по компетенции –39 (5%).

На 2025 год поставлены следующие задачи:

1. Реализация плана работ по благоустройству территории по пр. Победы д. 6.

2. Установка модульной котельной на ст. Мылки.

3. Обустройство нового тротуара Амурская, 2 – Пионерская, 8

4. Улучшение качества рассмотрения обращений, разработка мероприятий, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности граждан на 2025 год и влекущих за собой повторные и многократные жалобы.

5. Размещение на официальном сайте администрации городского поселения «Город Амурск», в том числе на канале в «Телеграм», в сообществе в «Контакт», в группе «Одноклассники», а также в городских газетах наиболее актуальных вопросов, волнующих жителей городского поселения «Город Амурск».

Начальник общего отдела И.А. Шумская