**ИНФОРМАЦИЯ**

**об обращениях граждан, поступивших**

**в Администрацию города Обнинска**

**в 1 полугодии 2020 года**

В 1 полугодии 2020 года в Администрацию города поступило 849 обращений, из них: 150 просьб поддержано, в том числе по 89 обращениям приняты меры, не поддержано в 8 случаях, даны разъяснения по 590 вопросам, 113 обращений находятся в работе. По сравнению с предыдущим отчетным периодом количество обращений уменьшилось на 74 единицы (или 10%). В своих обращениях граждане подняли 861 вопрос***.***

Сравнительные данные с отчетным периодом 2019 года приведены в таблице 1.

**Таблица 1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Годы | 1 полугодие 2019 | 1 полугодие 2020 |
| Количество обращений | 943 | 849 |
| Результаты рассмотрения, из них: |  |  |
| - поддержано  В т.ч. меры приняты | 339  (35,9%)  173  (51,0%) | 150  (17,7%)  89  (59,3%) |
| - не поддержано | 8  (0,8%) | 8  (0,9%) |
| - разъяснено | 511  (58,1%) | 590  (69,5%) |

Необходимо отметить, что не все обращения, поступающие в Администрацию города, содержат жалобы на действия (бездействие) или решения каких-либо органов, организаций или должностных лиц. Из общего числа поступивших в 1 полугодии 2020 года обращений только 2,2% составляют жалобы. Остальные виды обращений - это заявления 763, 4 – предложения, 63 - запрос.

За отчетный период 2020 в адрес Администрации города направлено:

от граждан – 540 (или 63,6%);

из Администрации Губернатора Калужской области – 149 (или 17,6%);

из прокуратуры – 31 (или 3,7%);

из министерств и ведомств – 106 (или 12,5%);

от Уполномоченного по правам человека в Калужской области –1 (или 0,1%);

от депутатов различных уровней – 9 (или 1,1%);

от Уполномоченного по правам человека – 5 (или 0,6%);

от общественных организаций – 8 (или 0,9%).

Все обращения отработаны без нарушения сроков исполнения. Как показывает практика, подавляющее большинство обращений граждан адресованы в вышестоящие государственные органы из-за несогласия с результатом решения своих проблем в Администрации города.

Распределение обращений, поступивших в Администрацию города в 1 полугодии 2020 года, по месяцам представлено в таблице 2.

***Таблица 2***

***Распределение обращений по месяцам***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Месяц | Январь | Февраль | Март | Апрель | Май | Июнь |
| Кол-во обращений | 123 | 137 | 176 | 139 | 154 | 120 |
| Процент от общего количества | 14,5 | 16,1 | 20,7 | 16,4 | 18,1 | 14,1 |

Значительная часть корреспонденции зарегистрирована в марте 176 (или 20,7%) и в мае месяце 154 (или 18,1%) от общего количества обращений, из них наибольшее количество обращений поступило соответственно по вопросам благоустройства городских территорий и образования, устройства детей в детские дошкольные учреждения. Обращения поступали по различным каналам: доставлялись лично заявителями, путем непосредственного общения с гражданами на личных приемах, 18 (или 2,1%), почтовыми отправлениями 182 (или 2,4%). Из общего числа письменных обращений в отчетном периоде 659(или 77,6%) поступили в форме электронного документа, что на 6,3% больше, чем за аналогичный период 2019 года. Высокая доля интернет–обращений граждан свидетельствует о большой популярности среди населения электронного сервиса Администрации города.

При сравнении статистических показателей с аналогичным отчетным периодом наметилась тенденция уменьшения количества обращений к главе Администрации города.

Средне-городской показатель по количеству обращений на 1 тысячу населения за отчетный период составил 7,2 обращения (1 полугодие 2019 – 8 обращений).

Количество коллективных и повторных обращений по сравнению с отчетным периодом 2019 г. уменьшилось соответственно на 40,5% и 16,8%**.**

Проведенный анализ показывает, что в Администрацию города обращаются разные категории граждан, независимо от социального положения и уровня жизни. Следует выделить обращения граждан, имеющих льготы, а также относящихся к наименее социально защищенным слоям населения, среди них пенсионеры и инвалиды различных категорий, многодетные родители, матери-одиночки, ветераны ВОВ и труда.

***Тематика обращений граждан***

Тенденция распределения вопросов, поднятых в своих обращениях, по тематике сохраняется не первый год и зависит от множества факторов. Данные, приведенные в таблице 3, более подробно и наглядно характеризуют спектр проблем, волнующих жителей города и позволяют сформировать представление о первоочередных нуждах жителей города, которые на данный момент времени волнуют граждан и которые они не смогли решить самостоятельно.

Таблица 3

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Тематика вопросов | 1 полугодие 2019 | | 1 полугодие 2020 | |
| Всего | В % отношении | Всего | В % отношении |
| 1. | Земельные правоотношения | 83 | 8,1 | 17 | 2,0 |
| 2. | Транспорт и связь | 25 | 2,4 | 39 | 4,5 |
| 3. | Жилищные вопросы, индивидуальное жилищное строительство | 95 | 9,3 | 58 | 6,7 |
| 4. | Коммунальное хозяйство, в т.ч. оплата жилья и коммунальных услуг | 164 | 16,1 | 92 | 10,7 |
| 5. | Строительство,  ремонт дорог и мостов | 43 | 4,2 | 35 | 4,1 |
| 6. | Торговля | 27 | 2,6 | 29 | 3,4 |
| 7. | Социальное обеспечение,  культура и спорт, образование и дошкольное воспитание | 126 | 12,3 | 282 | 32,8 |
| 8. | Труд и занятость населения | 10 | 1,1 | 10 | 1,2 |
| 9. | Благоустройство территорий,  экология и природопользование | 269 | 26,3 | 196 | 22,8 |
| 10. | Безопасность и правопорядок,  паспортизация и прописка, | 17 | 1,7 | 21 | 2,4 |
| 11. | Градостроительство. Архитектура и проектирование | 52 | 5,1 | 18 | 2,1 |
| 12. | Другие вопросы | 110 | 10,8 | 64 | 7,3 |

Всего вопросов: 1021 100 861 100,00

Из представленных данных видно, что в 1 полугодии 2020 года, по сравнению с аналогичным периодом 2019 года, картина не сильно изменилась.

Социальное обеспечение, культура и спорт, образование и дошкольное воспитание - это предоставление различных льгот и оказания материальной помощи, предоставление мест в дошкольных образовательных учреждениях – **на первом месте.**

**На втором месте –** благоустройство городских и внутридворовых территорий.

**Третье место –** проблемы, относящиеся к деятельности коммунального хозяйства, жалобы на работу управляющих компаний.

**Четвертое место -** занимает блок «Другие вопросы».

Вопросы улучшения жилищных условий и индивидуальное строительства жилья – **пятое место.**

**Шестое место** – это блок земельных правоотношений*.*

Строительство, ремонт дорог и мостов - **седьмое место.**

По сравнению с первым полугодием 2019 года **увеличение** произошло по 4 позициям и коснулось следующих направлений:

- социальное обеспечение, культура и спорт, образование и дошкольное воспитание – на 123,8%.

- транспорт и связь – на 56 %;

- безопасность и охрана общественного порядка – на 23,5 %;

- торговля – на 7,4 %.

При этом по отдельным позициям отмечается **снижение** количества обращений, поступивших в Администрацию города:

- блок земельных правоотношений – на 79,5%;

- градостроительство и архитектура – на 65,4%;

- коммунальное хозяйство, в т.ч. оплата жилья и коммунальных услуг – на 43,9%;

- блок Другие вопросы – на 41,8%;

- жилищные вопросы, индивидуальное жилищное строительство – на 38,9%;

-благоустройство территорий, торговля, жилищные вопросы и индивидуальное жилищное строительство – на 27,2%;

- строительство и ремонт дорог - на 18,6%.

В частности, блок вопросов труда и занятости населения остался на уровне отчетного периода 2019 года – 10 обращений.

Данные, приведенные в таблице 4, более подробно характеризуют спектр проблем, волнующих жителей города. Здесь обращения структурированы по тематике, ранжированы по количеству поступивших обращений в Администрацию города и отражают результаты их рассмотрения.

**Таблица 4**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  пп | Вопросы, поднятые в обращениях | Всего | Поддержано/  в т.ч. меры приняты | Разъяснено | Не поддержано |
| 1. | Установление (изменение) границ земельных участков | 17 | 3/2 | 13 | - |
| 2. | Транспортное обслуживание населения | 39 | 6/1 | 28 | 2 |
| 3. | Улучшение жилищных условий, индивидуальное жилищное строительство | 28  30 | 1/1  2/1 | 25  23 | 1  - |
| 4. | Коммунальное хозяйство:  - эксплуатация жилищного фонда;  - водоснабжение  и водоотведение, отопление  - электроснабжение  и газоснабжение  - оплата жилья  и коммунальных услуг | 54  10  17  11 | 11/2  2/1  2/1  3/1 | 16  5  15  7 | -  -  -  - |
| 5. | Строительство и ремонт дорог и мостов | 35 | 3/2 | 26 | - |
| 6. | Благоустройство территорий, загрязнение окружающей среды | 196 | 31/23 | 131 | 2 |
| 7. | Требования к образовательному процессу, дистанционное образование, нехватка мест в дошкольных учреждениях, | 156 | 40/27 | 104 | 1 |
| 8. | Социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, выплаты пособий и компенсаций на ребенка | 122 | 22/19 | 92 | 1 |
| 9. | Укрепление материальной базы спорта, деятельность организаций сферы культуры | 4 | 1/- | 3 | - |
| 10. | Организация торговли | 29 | 9/1 | 18 | - |
| 11. | Трудоустройство, безработица. Государственные услуги в области содействия занятости населения | 10 | 2/1 | 7 | 1 |
| 12. | Осуществление санитарно-карантинного контроля, ответственность за нарушение законодательства | 21 | 2/1 | 13 | - |
| 13. | Градостроительство. Архитектура и проектирование, нормативное правовое регулирование строительной деятельности | 18 | 2/1 | 16 | - |
| 14. | Другие вопросы | 64 | 8/4 | 48 | 1 |
| Итого: | | 861 | 150/89 | 590 | 8 |

***Работа с обращениями граждан***

За 1 полугодие 2020 года количество обращений, поставленных на контроль в Администрации города, составило 303 (или 35,9%). 113 (или 13,3%) обращений находятся в работе. Этот блок занимает более третьей части от всех поступивших обращений.

Из числа взятых на контроль обращений:

- поддержано 115 (или 38%) просьб; в том числе меры приняты по 85 (или 73,9%) обращениям;

- даны разъяснения в 188 (62%) случаях;

С целью объективного рассмотрения заявлений граждан многие вопросы были рассмотрены комиссионно с выездом на место – 51 обращение (или 6 %), а наиболее значимые обращения граждан, особенно коллективные, а также обращения инвалидов, участников и ветеранов Великой Отечественной войны в канун празднования Дня Победы в Великой Отечественной войны, обращения, адресованные Президенту РФ, рассматривались в первоочередном порядке и с выездом на место.

С января 2014 года в Администрации городского округа "Город Обнинск" функционирует закрытый информационный ресурс в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу ССТУ.РФ, который представляет собой систему предоставления отчета государственными органами и органами местного самоуправления о результатах рассмотрения обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации. В течение 1 полугодия 2020 года Администрация города обращения отработаны без нарушения срока заполнения отчетности.

В 1 полугодии 2020 года продолжена практика проведения личных приемов граждан главой Администрации города и его заместителями, на которых принято 18 человек. На личных приемах поднимались аналогичные вопросы, что и в письменных обращениях. По результатам личных приемов 3 просьбы поддержаны, а в 15 случаях даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством.

Из приведенных данных следует, что обращаясь устно, граждане нуждались чаще всего в квалифицированном разъяснении действующего законодательства и способов его применения. По вопросам, требующим проверки, дополнительного рассмотрения, конкретных действий, население обращалось с письменными заявлениями.