**Работа с обращениями граждан в администрации**

**Дальнегорского городского округа за 2020 год**

В 2020 году в адрес администрации Дальнегорского городского округа поступило 675 обращений граждан. Из них 127 обращений поступило на официальный сайт Дальнегорского городского округа, 186 - из органов власти и организаций. По сравнению с 2019 годом наблюдается рост на 72 обращения. В определенной мере это связано с распространением на территории Приморского края новой коронавирусной инфекции (COVID-2019). Администрация Дальнегорского городского округа информирует жителей о своей работе не только через средства массовой информации, но и в самых популярных сетях таких как Instagram, Одноклассники, Вконтакте, куда поступает большое количество обращений. Факты изложенные в обращениях проверяются на достоверность и затем по ним принимаются решения. Также на информационный ресурс интернет-портал «Сделай Приморье Лучше» администрации Дальнегорского городского округа поступило 92 обращения. Портал является основой для формирования единой цифровой среды коммуникации органов власти с населением Приморского края, оценки качества государственных и муниципальных услуг, функций и сервисов, подачи и обработки сообщений и предложений в адрес органов государственной власти и органов местного самоуправления, участия граждан в вопросах развития городского хозяйства.

Показатели работы с обращениями граждан в 2020 году в сравнении с показателями за 2018-2019 годы представлены в таблице 1:

Таблица 1.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | | 2018 год | 2019 год | 2020 год |
| Общее число обращений граждан | | 497 (100%) | 603  (100%) | 675  (100%) |
| В т.ч. | коллективных | 62  (12,5%) | 67  (11,1%) | 98  (14,52%) |
| Поступивших из органов власти и организаций | 206  (42%) | 220  (36,48%) | 186  (27,56%) |
| Сроки рассмотрения обращений | до 30 дней | 487  (98%) | 594  (98,51%) | 668  (98,96%) |
| свыше 1 месяца | 10  (2%)  с продлением срока на 1 мес. | 9  (1,49%) с продлением срока на 1 мес. | 7  (1,04%) с продлением срока на 1 мес. |
| Результаты рассмотрения | Поддержано, в т.ч. решено положительно | 4  (0,8%) | 14  (2,32%) | 7  (1,04%) |
| разъяснено | 492  (99%) | 576  (95,52%) | 653  (96,74%) |
| отказано | 1  (0,2%) | 13  (2,16%) | 15  (2,22%) |

Анализ по количеству обращений граждан за 2018–2020 годы представлен в таблице 2.

Таблица 2.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2018 год | 2019 год | 2020 год |
| Общее число обращений граждан | 497 | 603 | 675 |
| Процентное отношение по сравнению с предыдущим годом | 73,63% | 89,33% | 100% |

Анализ по тематике обращений граждан за 2020 год представлен в таблице 3.

Таблица 3.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Тематика вопроса | Количество обращений |
|  | Жилищно-коммунальное хозяйство | 484 |
|  | Дорожное хозяйство | 23 |
|  | Вопросы транспорта | 10 |
|  | Закон и порядок | 5 |
|  | Вопросы аренды муниципального имущества, земельные вопросы | 26 |
|  | Вопросы торговли и предпринимательства | 4 |
|  | Образование | 11 |
|  | Культура и спорт | 24 |
|  | Архитектура | 6 |
|  | Предоставление копий (постановлений, архивных справок и др.) | 6 |
|  | Природные ресурсы и охрана окружающей среды | 11 |
|  | Другие | 65 |
|  | ИТОГО: | 675 |
|  |  |  |

В 2020 году, как и за предыдущий отчетный период, традиционно высок процент обращений по разделу жилищно-коммунальное хозяйство – 484 обращения, что составляет 71,70 % от всей почты (в 2019 году – 374 (62,02%).

Анализ обращений показал, что наиболее часто граждане обращаются по вопросам, связанным с переселением из ветхого и аварийного жилья, обеспечением доступным и комфортным жильем, содержанием жилищного фонда и городских территорий. Здесь можно выделить несколько направлений: неудовлетворительная работа управляющих организаций (завышенные тарифы, игнорирование обращений граждан управляющими организациями), вопросы по капитальному и текущему ремонту МКД, об участии в подпрограмме «1000 дворов на территории Дальнегорского городского округа на 2019-2024 годы» муниципальной программы «Формирование комфортной городской среды Дальнегорского городского округа» на 2018-2024 годы. По вопросам в участии и реализации данной подпрограммы в ходе ее проведения у граждан возникали вопросы о благоустройстве придомовых территорий, а точнее о сносе зеленых насаждений. Некоторые заявители обеспокоены тем, что МКД находятся без способа управления, в связи с этим граждане не могут решить многочисленные проблемы такие, как содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, места общего пользования, придомовая территория). Поступали обращения граждан с просьбами, касающимися социальной защиты населения. Также большое количество обращений зарегистрировано по вопросу обрезки деревьев, в зимний период по расчистке дорог, пешеходных дорожек от снега и наледи и их подсыпке на территории Дальнегорского городского округа. Поступали обращения жителей частного сектора по вопросу недобросовестного вывоза мусора с контейнерных площадок и перерасчета за не оказываемую услугу.

В 24 обращениях по разделу культура и спорт – 3,56 % (от всей почты) заявителей волнуют такие вопросы, как демонтаж хоккейной коробки по адресу: ул. Менделеева 10, открытие кинотеатра «Боа Джус» в период пандемии.

В 6 обращениях по разделу архитектура – 0,89 % (от всей почты) правила пользования жилыми помещениями (перепланировки, реконструкции, использование не по назначению, жалобы на перепланировки).

Тематика «Аренда муниципального имущества и земельные вопросы» представлена вопросами: предоставления в аренду и выкупа арендованных помещений; получения копии акта согласования границ земельного участка; урегулирования конфликтных ситуаций по определению границ земельных участков, обращение многодетных семей по вопросу строительства инфраструктуры к их земельным участкам, предоставленным для строительства жилых домов. Таких обращений поступило 26 – 3,85% (от всей почты).

Работа с поступившими в администрацию обращениями в устной, письменной, электронной форме и при личном обращении к Главе и его заместителям осуществляется в рамках действующего законодательства.

В связи с продлением Региональным оперативным штабом по борьбе с коронавирусом действия режима повышенной готовности на территории Приморского края прием граждан и представителей организаций должностными лицами администрации Дальнегорского городского округа с апреля 2020 года был приостановлен.

За период январь-март в 2020 году проведено 9 приемов, на которых принято 35 человек. Основные вопросы, поступившие в ходе проведения личного приема: содержание общего имущества, проведение капитального ремонта (канализация, вентиляция, кровля, места общего пользования, придомовая территория), благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров, деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли).

12 декабря 2020 года, также в связи с пандемией на территории Приморского края Общероссийский день приема граждан не состоялся.

При работе с обращениями граждан большое внимание уделяется результатам рассмотрения обращений, принятым мерам и соблюдению сроков исполнения. Качественному рассмотрению обращений способствует их рассмотрение с выездом на место. Это помогает рассматривать обращения более объективно и оперативно, давать ответы на вопросы, поставленные жителями. В целях усиления контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан, исполнителям направляются напоминания о необходимости предоставления ответов на обращения граждан в определенный срок.

На особый контроль берутся вопросы участников Великой Отечественной войны, а также обращения граждан, направленные в адрес Президента Российской Федерации, Губернатора Приморского края.

Соблюдаются дополнительные меры по улучшению работы с обращениями граждан: на аппаратные совещания направляется информация о соблюдении сроков исполнения обращений граждан, проводится разъяснительная работа по обеспечению объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан. В неукоснительном порядке соблюдаются нормы Федерального законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.