**Информация о работе с обращениями граждан**

**в Администрации города Белогорск за второй квартал 2021 года**

Во 2 квартале 2021 года в Администрацию города Белогорск поступило 214 обращений (в сравнении со 2 кварталом 2020 года увеличение количества обращений на 70 (144), что составило 33 %:

 Из них:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Поступлениеобращенийграждан | 2 квартал2021 года | 2 квартал2020 года | Отклонение2021/2020(+рост/- снижение) |
| 1. в письменной форме | 168 | 124 | +44 |
| в т.ч. через виртуальную приемную  | 16 | 12 | +4 |
| 2. в устной форме на личных приемах | 46 | 20 | +26 |
| Всего: | 214 | 144 | +70 |

 Общее количество вопросов, содержащихся в устных и письменных обращениях граждан - 259. Это на 109 вопросов больше, чем во 2 кв.2020 года (150).

В соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан и организаций во 2 квартале 2021 года поступило:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Всего поступило обращений, в т.ч. вопросов | Государство, общество, политика | Социальная сфера | Экономика | Оборона.безопасность, законность | ЖКХ |
| Устных обращений | 46 | 65 | 3 | 6 | 29 | 2 | 25 |
| Письменных обращений | 168 | 194 | 7 | 20 | 58 | 7 | 102 |
| **Всего:** | 214 | 259 | 10 | 26 | 87 | 9 | 127 |

По типам обращений в анализируемом периоде поступило:

заявлений - 203 (95%) (во 2 кв.2020 года-141);

жалоб – 9 (3%) (во 2 кв.2020 года - 2);

предложений – 2 (1%) (во 2 кв.2020 года - 1).

В сравнении с аналогичным периодом 2020 года статистика типов обращений свидетельствует об увеличении всех типов обращений.

Из общего количества поступивших вопросов во 2 квартале 2021года 9– жалобы, что составляет 3 % от общего количества поступивших вопросов:

|  |  |
| --- | --- |
| Жалобы | Количество |
| Жалобы в отношении управляющих компаний на ненадлежащее исполнение своих обязательств.  | 3 |
| Жалоба на действия руководства школы по факту нарушений при проведении учебной тренировки. | 1 |
| Жалоба заявителя в отношении ресурсоснабжающей организации на требование о замене счетчиков.  | 1 |
| Жалоба на ООО МЭЗ «Амурский» на загрязнение ими прилегающей территории неочищенными канализационными водами. | 1 |
| Жалоба заявителя на удержание из пенсии задолженности за коммунальные услуги. | 1 |
| Жалоба в отношении граждан, нарушающих градостроительные нормы.  | 2 |
| **Итого:** | **9** |

2 предложения: внедрение программы по решению проблемы с бродячими собаками; освещение положительных событий в городе и о достойных людях города. Предложения приняты к сведению.

В течение 2 квартала 2021 года в адрес Администрации города повторно поступило 17 вопросов от заявителей (из них 16 письменных и 1 устный), что составило 7% от общего количества вопросов, (в аналогичном периоде прошлого года повторных - 12). Из них удовлетворено 3 (предоставление жилья, водоотведение). На 14 вопросов заявителям направлены квалифицированные разъяснения.

Основные вопросы повторных обращений:

|  |  |
| --- | --- |
| Вопросы | Количество  |
| Вопросы нарушения системы водоотведения и канализования. | **4** |
| Улучшение жилищных условий граждан, переселение из ветхого жилья. | **3** |
| Благоустройство придомовых территорий. | **3** |
| Проведение ремонта в квартире участника ВОВ, ремонт в муниципальной квартире.  | **2** |
| Вопросы земельных правоотношений. | **2** |
| Ремонт дороги. | **1** |
| Оказание социальной помощи гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию (в т.ч. одиноким, инвалидам). | **1** |
| Решение проблемы с бродячими собаками. | **1** |
| **Итого**: | **17** |

Из общего количества поступивших обращений в анализируемом периоде 13(10 письменные, 3 устные) – коллективные, что составило 6 % от общего количества поступивших обращений. Во 2 квартале 2020 таких обращений 5. Граждане обратились с просьбой благоустройства придомовых территорий, содержания и пользования общим домовым имуществом, с критикой к управляющим компаниям, размещением гаражей, сохранением торгового павильона на арендуемом земельном участке, некачественным выполнением работ по водоотведению, переселением граждан из аварийного дома, ремонтом кровли. По результатам рассмотрения коллективных обращений 5 обращений поддержаны (благоустройство придомовых территорий, водоотведение, ремонт кровли), на 5 даны квалифицированные разъяснения, 3 обращения находятся на рассмотрении.

За 2 квартал с выездом на место или при непосредственном участии заявителей, сотрудниками Администрации совместно с представителями управляющих компаний, различных ведомств рассмотрено 17 вопросов (в аналогичном периоде прошлого года 10 вопросов), что составило 7 % от общего количества поступивших вопросов:

- антисанитарное состояние территорий, земельные споры с соседями, нарушение градостроительных норм, содержание общего имущества, установка гаражей, нарушения в сфере торговли, продажа алкогольной продукции, использование жилого помещения не по назначению, предоставление земельного участка под выпас скота, ремонт кровли, вопросы водоотведения.

По результатам выездных проверок в 6 рассмотренных обращениях поддержаны просьбы и жалобы граждан (предоставление земельного участка под выпас скота в с. Низинное, решен вопрос по незаконным размещениям гаражей на придомовых территориях, земельные правоотношения с соседями, наведение порядка на прилегающей территории). По результатам остальных выездных проверок, гражданам направлены квалифицированные разъяснения по существу поставленных вопросов.

За 2 квартал 2021 года в Администрацию г. Белогорск поступило 168 письменных обращений, в которых содержалось 194 вопроса.

 Согласно проведенному анализу письменных обращений граждан, наибольшее количество обращений, как и во 2 квартале 2020 года поступило по следующим вопросам:

**Улучшение жилищных условий граждан – 50 вопросов** (**26** **%** от общего количества поступивших вопросов) (во 2 квартале 2020- 30), в том числе:

 25 – предоставление жилья по договору социального либо коммерческого найма, постановка на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

 11 – обеспечение жильем льготной категории граждан: дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей (6), инвалиды и семьи, имеющие детей-инвалидов (3), многодетные семьи (1), молодые семьи (1);

 10– переселение граждан из ветхого и аварийного жилья;

 2 – перепланировка помещения;

1– выселение из муниципального жилья;

1– приватизация жилого помещения.

**Вопросы жилищно-коммунального хозяйства - 52** (**27 %** от общего количества письменных вопросов) (во 2 квартале 2020 - 38), в том числе:

16 – перебои в водоотведении и канализовании;

12 – содержание общего имущества (места общего пользования, кровля, придомовая территория);

9 – тарифы на оплату коммунальных услуг и электроэнергии, задолженность по оплате коммунальных услуг;

1. – критика в отношении работы управляющих компаний;

4 – ремонт муниципального жилья;

3 – предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества;

1 – приборы учета коммунальных ресурсов;

1– несанкционированные свалки мусора;

**Вопросы градостроительства, архитектуры и землепользования – 29** (**15 %**) **(**во 2 квартале 2020 года - 20):

9 – соблюдение градостроительных норм при строительстве, разрешительные процедуры на строительство, инвестиции в области строительства, узаконивание самовольных построек;

9 – арендные отношения в области землепользования, получение земельных участков, разрешение земельных споров, уточнение границ земельных участков;

7 – комплексное благоустройство отдаленных районов города, уличное освещение;

4 – уборка мусора, посторонних предметов.

**Вопросы дорожной безопасности и транспортного обеспечения населения – 19** (**10** **%**) (во 2 кв.2020 года – 5 вопроса):

 12 – эксплуатация и сохранность автомобильных дорог, в т.ч. ремонт дорог, тротуаров, оборудование пешеходных переходов;

1. – размещение гаражей;

3 – транспортное обслуживание населения;

1– дорожные знаки.

Остальные 4 % составили вопросы по отлову и содержанию безнадзорных животных (7), вопросы цифровизации и использования информационных ресурсов (3).

**Актуальной темой письменных обращений остаются вопросы социального характера.**

В анализируемом периоде 2021 года таких вопросов поступило - **20**, что составило **10 %** от общего количества поступивших письменных вопросов (во 2 квартале 2020 года - 20 вопрос):

4 – оказание финансовой помощи;

3 – оказание социальной, адресной помощи малообеспеченным слоям населения, в том числе пенсионерам, инвалидам, гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию;

3 – доступная среда, комфорт и доступность инфраструктуры (установка пандусов);

3 – социальная защита граждан, пострадавших от чрезвычайных ситуаций, переселение из зон затопления;

3 – вопросы здравоохранения, оказание помощи в определении в медицинские учреждения города;

2 – льготы и меры социальной поддержки населению;

1 – конфликтная ситуация в образовательном учреждении;

1 – написание научно-исследовательской работы.

**По разделу «Государство, общество, политика» поступило 7 вопросов** (**4%**) **(во 2 квартале 2020 года - 5):** запись на личный прием должностными лицами органов местного самоуправления (2), реализация конституционных прав (предоставление устава), увековечение памяти выдающихся людей (1), условия ведения предпринимательской деятельности (1), предоставление дополнительных материалов и документов (3).

**7** (4**%**) **вопросов поступило в сфере «Обороны, безопасности, законности»** (**во 2 квартале 2020 года - 6),** в т.ч.: конфликты на бытовой почве (2), ответственность за нарушения при торговле алкогольной продукцией (2), ответственность за административные правонарушения (1); благоустройство воинского захоронения (1), розыск родственников (1).

По результатам рассмотрения письменных вопросов, поступивших во 2 квартале 2021 года:

- 19 вопросов решены положительно, в т.ч. по 6 приняты меры, вопросы признаны целесообразными и обоснованными, в связи с этим подлежали удовлетворению (улучшение жилищных условий граждан, оказание финансовой помощи, благоустройство придомовой территории, вопросы водоотведения).

- на 109 вопросов даны квалифицированные разъяснения;

- не поддержаны просьбы и требования в 3 обращениях, вопросы признаны необоснованными (оказание финансовой помощи);

- 1 обращение не требует ответа (анонимное).

36 обращений, в которых содержится 38 вопросов находятся на рассмотрении, со сроком исполнения и подготовки ответа заявителям 3 кв.2021 г.

**Информация о личных приемах граждан за 2 квартал 2021 года.**

Во 2 квартале 2021 года согласно графика приема граждан, утвержденного на первое полугодие 2021 года, Главой города, заместителями Главы города, проведено 15 личных приемов, на которых принято граждан - 46 задано вопросов – 65. Из них лично Главой проведено 7 приемов включая выездные приемы в отдаленные районы города. Принято граждан - 32. В соответствующем периоде прошлого года состоялось 8 личных приемов, принято 8 граждан, задано 8 вопросов, из них лично Главой проведено 6 приемов, на которых принято 6 граждан (снижение количества приемов граждан во 2 квартале 2020 года связано с пандемией и принятием ограничительных мер по посещению граждан, для предупреждения распространения коронавирусной инфекции).

Во 2 квартале 2021 года возобновилась практика выездных приемов Главы города Белогорск. За текущий квартал состоялось 3 выездных приема: в с. Низинное, в микрорайоне «Сосновка» и в районе «Зеленый городок», на которых принято граждан – 23, в том числе 3 обращения коллективные. В течение года запланировано провести еще 5 таких встреч в отдаленных районах города.

Основная часть вопросов, озвученных на приемах Главы города и его заместителей, касалась раздела «Экономика». Во 2 квартале 2021 года таких вопросов поступило **29**, что составило **45%** от всех устных вопросов:

6 – ремонт дорог; обустройство пешеходных переходов;

6 – загрязнение окружающей среды, в т.ч. слив нечистот в озеро, горение свалки, уборка мусора;

5– комплексное благоустройство, в т.ч. оборудование детских площадок, восстановление сквера;

4 – уличное освещение;

4 – вопросы земельных правоотношений, установление границ земельных участков, предоставление земельного участка под выпас скота.

По одному вопросу поступило по водоснабжению фельдшерско-акушерского пункта в с. Низинное, восстановление автобусных павильонов, состояние скотомогильника, отлов безнадзорных животных.

По вопросам жилищно - коммунального хозяйства – поступило **25** вопросов (**38 %** от общего числа устных обращений). Из них:

1. – ремонт кровли, капитальный ремонт МКД;

7– улучшение жилищных условий граждан, в т.ч. переселение граждан из ветхого жилья, предоставление жилых помещений по договорам социального либо коммерческого найма;

6 – вопросы нарушения водоотведения и канализования;

5 – антисанитарное состояние придомовых территорий, свалки мусора, содержание контейнерных площадок для сбора ТКО.

По вопросам социального характера поступило **6 (9%)** вопросов: оснащение ФК «Белогорец», отсутствие тренера-вратаря в спортивной школе «Белогорец», отсутствие спортивного врача в г. Белогорск, оказание финансовой помощи, оказание социальной помощи гражданам.

Остальные **5 (8%)** вопросов касались информирования граждан о работе органов местного самоуправления, взаимодействие с общественной организацией, увековечение памяти выдающихся людей города, конфликтные ситуации с соседями, розыск родственников.

По результатам личного приема Главой дано 63 поручения заместителям и руководителям структурных подразделений Администрации города, 16 поручений исполнены, Главе предоставлены служебные записки об исполнении данных поручений. 47 поручений остаются в работе. По итогам рассмотрения вопросов, 13 решены положительно, в т.ч. по 6 приняты меры (приведение дорог в нормативное состояние, вопросы водоотведения, предоставление земельного участка под выпас крупного рогатого скота, замена электропроводки в квартире, оказание юридической помощи заявителю в жилищном вопросе, использование земельного участка с целью благоустройства). На 9 вопросов даны квалифицированные разъяснения, 32 вопроса остаются в работе со сроком исполнения 3 кв. 2021 года. Гражданам направлено 7 ответов за подписью Главы.