**Информационно-статистический обзор обращений граждан, поступивших в Администрацию города Белогорск за второй квартал 2022 года**

Во 2 квартале 2022 года в Администрацию города Белогорск поступило 184 обращения (в сравнении со 2 кварталом 2021 года снижение количества обращений на 30 (214), что составило 14 %:

Из них:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Поступление  обращений  граждан | 2 квартал  2022 года | 2 квартал  2021 года | Отклонение  2022/2021  (+рост/- снижение) |
| 1. в письменной форме, из них: | 171 | 168 | +3 |
| по системе электронного взаимодействия с аппаратом губернатора Ао, Управлением Президента РФ | 36 | 38 | -2 |
| По системе электронного взаимодействия с ИОГВ (министерства, ведомства), в т.ч. «Открытый регион» | 11 | 19 | - 8 |
| Направленных через прочие электронные ресурсы, в т.ч. через виртуальную приемную. | 34 | 26 | + 8 |
| 2. в устной форме на личных приемах | 13 | 46 | **-**33 |
| Всего: | 184 | 214 | - 30 |

Общее количество вопросов, содержащихся в устных и письменных обращениях граждан - 234. Это на 25 вопросов меньше, чем во 2 кв.2021 года (259).

В соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан и организаций во 2 квартале 2022 года поступило:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Всего поступило обращений, в т.ч. вопросов | | Государство, общество, политика | Социальная сфера | Экономика | Оборона.  безопасность, законность | ЖКХ |
| Устных обращений | 13 | 14 | 3 | 0 | 6 | 2 | 3 |
| Письменных обращений | 171 | 220 | 15 | 22 | 69 | 11 | 103 |
| **Всего:** | 184 | 234 | 18 | 22 | 75 | 13 | 106 |

По типам обращений в анализируемом периоде поступило:

заявлений - 175 (95%) (во 2 кв.2021 года- 203);

жалоб – 7 (4%) (во 2 кв.2021 года - 9);

предложений – 2 (1%) (во 2 кв.2021 года - 2).

В сравнении с аналогичным периодом 2021 года статистика типов обращений свидетельствует о снижении количества заявлений и жалоб.

|  |  |
| --- | --- |
| Жалобы | Количество |
| Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества. | 2 |
| Жалобы на бездействие органов местного самоуправления. | 2 |
| Жалоба в отношении сотрудников Администрации, в связи с наложением административного штрафа. | 1 |
| Жалобы в отношении соседей. | 1 |
| Транспортное обслуживание населения. | 1 |
| **Итого:** | **7** |

В течение 2 квартала 2022 года в адрес Администрации города повторно поступило 13 вопросов от заявителей (12 – письменные, 1 устное), что составило 6% от общего количества вопросов, (в аналогичном периоде прошлого года повторных - 17). Из них удовлетворено 1 (уборка строительного мусора после сноса ветхих домов). На 12 вопросов заявителям направлены квалифицированные разъяснения.

Основные вопросы повторных обращений:

|  |  |
| --- | --- |
| Вопросы | Количество |
| Улучшение жилищных условий граждан, переселение из ветхого жилья. | **5** |
| Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества. | **2** |
| Условия ведения предпринимательской деятельности. | **1** |
| Несанкционированная свалка мусора. | **1** |
| Оплата коммунальных услуг. | **1** |
| Условия ведения образовательного процесса. | **1** |
| Транспортное обслуживание населения. | **1** |
| Нарушение системы водоотведения. | **1** |
| **Итого**: | **13** |

Из общего количества поступивших обращений в анализируемом периоде 6 – коллективные, что составило 3 % от общего количества поступивших обращений. Во 2 квартале 2021 таких обращений 13.

С выездом на место или при непосредственном участии заявителей, сотрудниками Администрации совместно с представителями управляющих компаний, различных ведомств рассмотрено 10 вопросов (в аналогичном периоде прошлого года 8 вопросов), что составило 4 % от общего количества поступивших вопросов.

За 2 квартал 2022 года в Администрацию г. Белогорск поступило 171 письменное обращение, в которых содержалось 220 вопросов.

Согласно проведенному анализу письменных обращений граждан, наибольшее количество обращений, как и во 2 квартале 2021 года поступило по следующим вопросам:

**Улучшение жилищных условий граждан – 58 вопросов** (**26** **%** от общего количества поступивших вопросов) (во 2 квартале 2021- 50), в том числе:

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

16 – обеспечение жильем льготной категории граждан: дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей (11), инвалиды и семьи, имеющие детей-инвалидов (2), многодетные семьи (3);

12– переселение граждан из ветхого и аварийного жилья;

1– выселение из муниципального жилья;

1– приватизация жилого помещения;

1– разрешение жилищных споров.

**Вопросы жилищно-коммунального хозяйства - 45** (**21 %** от общего количества письменных вопросов) (во 2 квартале 2021 - 52), в том числе:

9 – предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества;

8– несанкционированные свалки мусора;

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

7 – ремонт муниципального жилищного фонда;

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

5 – перебои в водоотведении и канализовании;

3 - критика в отношении работы управляющих компаний.

**Вопросы градостроительства, архитектуры и землепользования – 28** (**13 %**) **(**во 2 квартале 2021 года - 29):

13 – комплексное благоустройство отдаленных районов города, уличное освещение;

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

6 – соблюдение градостроительных норм при строительстве, разрешительные процедуры на строительство, реконструкция зданий;

**Вопросы дорожной безопасности и транспортного обеспечения населения – 25** (**11** **%**) (во 2 кв.2021 года – 19 вопросов):

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

2 - размещение гаражей;

6 – транспортное обслуживание населения;

Остальные **16 вопросов** (**7 %)** составили вопросы по отлову и содержанию безнадзорных животных (3), деятельность торговых точек (2), налоги (2), бытовое обслуживание населения (2), архивные сведения (3), предупреждение ЧС (3), загрязнение окружающей среды (1).

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

В анализируемом периоде 2022 года таких вопросов - **22**, что составило **10 %** от общего количества поступивших письменных вопросов (во 2 квартале 2021 года - 20 вопрос):

9 – оказание финансовой помощи;

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

3 – социальная защита граждан, пострадавших от пожара;

2 – трудоустройство населения;

3 – вопросы образовательного процесса, питание учащихся;

1 – оказание бесплатной юридической помощи отдельной категории граждан;

1– пособия гражданам, имеющим детей.

**По разделу «Государство, общество, политика» поступило 15 вопросов** (7**%**) **(во 2 квартале 2021 года - 7):**

7 – условия ведения предпринимательской деятельности;

2– увековечение памяти выдающихся людей;

2 – переселение соотечественников;

Остальные 4 вопроса касались вопросов наследования, деятельности органов местного самоуправления, отзыв заявления.

**11**(5**%**) **вопросов поступило в сфере «Обороны, безопасности, законности»** (**во 2 квартале 2021 года - 7),** в т.ч.: улучшение жилищных условий военнослужащих и членов их семей (4), ответственность за нарушения в сфере ЖКХ (2), ответственность за нарушение при торговле алкогольной продукцией (1), соблюдение норм противопожарной безопасности (1), неисполнение судебного решения (1), вопросы общественной безопасности (1), нарушение закона «О тишине и спокойствии граждан» (1).

По результатам рассмотрения письменных вопросов, поступивших во 2 квартале 2022 года и остававшихся на рассмотрении с первого квартала 2022 года:

- 35 вопросов решены положительно, в т.ч. по 33 приняты меры, вопросы признаны целесообразными и обоснованными, в связи с этим подлежали удовлетворению (улучшение жилищных условий граждан, оказание финансовой помощи, благоустройство придомовой территории, уборка свалок).

- на 162 вопроса даны квалифицированные разъяснения;

- не поддержаны просьбы и требования в 8 обращениях, вопросы признаны необоснованными (оказание финансовой помощи, предоставление жилья вне очереди);

- 4 обращения оставлено без ответа (отозвано заявителем, не требует ответа).

33 обращения, в которых содержится 41 вопрос находятся на рассмотрении, со сроком исполнения и подготовки ответа заявителям 3 кв.2022 г.

**Информация о личных приемах граждан за 2 квартал 2022 года.**

Во 2 квартале 2022 года согласно графика приема граждан, утвержденного на первое полугодие 2022 года, Главой города, заместителями Главы города, проведено 13 личных приемов, на которых принято граждан – 13, задано вопросов – 14. Из них лично Главой проведено 4 приема, на которых принято 4 граждан. В соответствующем периоде прошлого года состоялось 15 приемов, включая выездные приемы, принято 46 граждан, задано 65 вопросов, из них лично Главой проведено 7 приемов, на которых принято граждан – 32.

Основная часть вопросов, озвученных на приемах Главы города и его заместителей, касалась вопросов экономики. Во 2 квартале 2022 года таких вопросов поступило **6**, что составило **43%** от всех устных вопросов (оказание помощи в снятии денежных средств со счета в банке, предоставление архивных сведений, деятельность объектов торговли, вопросы землепользования, ремонт дорожного полотна).

3 – улучшение жилищных условий граждан;

2 – обустройство соотечественников переселенцев (жилье, работа, подъемные);

2– конфликты на бытовой почве между соседями;

1- арендные отношения.

По результатам личного приема граждан Главой города Белогорск дано 6 поручений заместителям и руководителям структурных подразделений Администрации города. По итогам рассмотрения обращений, 2 вопроса решены положительно (улучшение жилищных условий граждан), 3 вопроса находится в работе, по остальным вопросам, гражданам даны квалифицированные разъяснения.

Гражданам направлено 3 ответа за подписью Главы.

Во исполнение поручений Президента РФ и соглашения о взаимодействии между министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ и правительством Амурской области на базе «Единого портала государственных и муниципальных услуг», муниципалитет участвует во внедрении пилотного проекта «Платформа обратной связи» (ПОС), посредством которой граждане, используя личную учетную запись в ЕСИА «Госуслуги», могут направить сообщение.

Во втором квартале 2022 года в Администрацию города Белогорск поступило 7 сообщений от граждан посредством ПОС (платформы обратной связи). Основные темы, с которым граждане обратились, касались вопросов транспортного обслуживания населения, ремонта дорог, содержания придомовых территорий, антисанитарного состояния площадок для сбора ТКО, переноса контейнерной площадки для сбора ТКО. По итогам рассмотрения сообщений, по двум сообщениям приняты меры (благоустройство, уборка свалки), одно сообщение по ремонту дорожного полотна находится в работе, по остальным сообщениям даны квалифицированные разъяснения.