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

В 3 квартале 2022 года в Администрацию города Белогорск поступило 221 обращение (в сравнении с 3 кварталом 2021 года снижение количества обращений на 35 (256), что составило 15 %:

Из них:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Поступление  обращений  граждан | 3 квартал  2022 года | 3 квартал  2021 года | Отклонение  2022/2021  (+рост/- снижение) |
| 1. в письменной форме, из них: | 203 | 210 | - 7 |
| по системе электронного взаимодействия с аппаратом губернатора Ао, Управлением Президента РФ | 36 | 33 | + 3 |
| По системе электронного взаимодействия с ИОГВ (министерства, ведомства), в т.ч. «Открытый регион» | 23 | 9 | + 14 |
| Направленных через прочие электронные ресурсы, в т.ч. через виртуальную приемную. | 30 | 34 | - 4 |
| 2. в устной форме на личных приемах | 18 | 46 | **-**28 |
| Всего: | **221** | **256** | **- 35** |

Общее количество вопросов, содержащихся в устных и письменных обращениях граждан - 270. Это на 44 вопроса меньше, чем в 3 кв.2021 года (314).

В соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан и организаций в 3 квартале 2022 года поступило:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Всего поступило обращений, в т.ч. вопросов | | Государство, общество, политика | Социальная сфера | Экономика | Оборона.  безопасность, законность | ЖКХ |
| Устных обращений | 18 | 22 | 4 | 4 | 5 | 0 | 9 |
| Письменных обращений | 203 | 248 | 18 | 38 | 63 | 10 | 119 |
| **Всего:** | 221 | 270 | 22 | 42 | 68 | 10 | 128 |

По типам обращений в анализируемом периоде поступило:

заявлений - 198 (90 %) (в 3 кв.2021 года- 246);

жалоб – 20 (9 %) (в 3 кв.2021 года - 8);

предложений – 3 (1%) (в 3 кв.2021 года - 2).

В сравнении с аналогичным периодом 2021 года статистика типов обращений свидетельствует о снижении количества заявлений, количество жалоб увеличилось незначительно.

|  |  |
| --- | --- |
| Жалобы | Количество |
| Жалобы в отношении управляющих компаний на ненадлежащее исполнение своих обязательств. | 5 |
| Жалоба в отношении органов власти на неисполнение судебного решения по предоставлению жилого помещения. | 3 |
| Жалобы на нарушение прав несовершеннолетнего. | 3 |
| Жалоба в отношении АО «ДРСК» на отключение электроэнергии. | 2 |
| Жалобы на антисанитарное состояние площадок для сбора ТКО. | 2 |
| Жалоба на нарушение законодательства о государственных символах при реализации образовательных программ. | 1 |
| Жалоба на необоснованное повышение цен на продукты питания, товары первой необходимости. | 1 |
| Жалоба на тараканов в хирургическом отделении. | 1 |
| Жалоба на неудовлетворительное состояние дорог в г. Белогорске. | 1 |
| Жалоба в отношении соседей. | 1 |
| **Итого:** | **20** |

В течение 3 квартала 2022 года в адрес Администрации города повторно поступило 23 вопроса от заявителей (20 – письменные, 3 устные), что составило 9 % от общего количества вопросов, (в аналогичном периоде прошлого года повторных - 17). Из них удовлетворено 2 (улучшение жилищных условий граждан), на 2 обращения по вопросам предоставления жилья вне очереди, заявителям направлены мотивированные отказы, в работе находятся 4 обращения, по остальным обращениям направлены квалифицированные разъяснения.

Основные вопросы повторных обращений:

|  |  |
| --- | --- |
| Вопросы | Количество |
| Улучшение жилищных условий граждан, переселение из ветхого жилья. | **9** |
| Оплата коммунальных услуг и электроэнергии. | **7** |
| Обустройство системы водоотведения. | **2** |
| Транспортное обслуживание населения. | **1** |
| Ремонт муниципального жилья. | **1** |
| Ремонт дорог. | **1** |
| Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения. | **1** |
| Незаконная перепланировка. | **1** |
| **Итого**: | **23** |

Из общего количества поступивших обращений в анализируемом периоде 11 – коллективные, что составило 5 % от общего количества поступивших обращений. В 3 квартале 2021 таких обращений 12.

С выездом на место или при непосредственном участии заявителей, сотрудниками Администрации совместно с представителями управляющих компаний, различных ведомств рассмотрено 25 вопросов (в аналогичном периоде прошлого года 43 вопроса), что составило 9 % от общего количества поступивших вопросов.

За 3 квартал 2022 года в Администрацию г. Белогорск поступило 203 письменных обращения, в которых содержалось 248 вопросов.

Согласно проведенному анализу письменных обращений граждан, наибольшее количество обращений, как и в 3 квартале 2021 года поступило по следующим вопросам:

**Улучшение жилищных условий граждан – 62 вопросов** (**25** **%** от общего количества поступивших вопросов) (в 3 квартале 2021- 58), в том числе:

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

10 – обеспечение жильем льготной категории граждан: дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей (4), инвалиды и семьи, имеющие детей-инвалидов (5), многодетные семьи (1);

11– переселение граждан из ветхого и аварийного жилья;

5 – выселение из муниципального жилья;

2– перепланировка жилого помещения;

1– разрешение жилищных споров.

**Вопросы жилищно-коммунального хозяйства - 57** (**23 %** от общего количества письменных вопросов) (в 3 квартале 2021 - 37), в том числе:

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

10– ремонт муниципального жилищного фонда;

10 – перебои в водоотведении и канализовании;

8 - критика в отношении работы управляющих компаний;

8– несанкционированные свалки мусора;

4 – предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества;

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

**Вопросы градостроительства, архитектуры и землепользования – 30** (**12 %**) **(**в 3 квартале 2021 года - 19):

18 – комплексное благоустройство отдаленных районов города, уличное освещение;

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

3 – соблюдение градостроительных норм при строительстве, разрешительные процедуры на строительство, реконструкция зданий.

**Вопросы дорожной безопасности и транспортного обеспечения населения – 22** (**9** **%**) (в 3 кв.2021 года – 11 вопросов):

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

7 – транспортное обслуживание населения;

4 – установка, корректировка работы светофоров;

2 – размещение гаражей.

Остальные **11 вопросов** (**5 %)** касались отлова и содержания безнадзорных животных (5), деятельности торговых точек (3), предоставления архивных сведений (2), налогообложения (1).

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

В анализируемом периоде 2022 года таких вопросов - **38**, что составило **15 %** от общего количества поступивших письменных вопросов (в 3 квартале 2021 года - 89 вопрос):

10– оказание финансовой помощи;

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

6 – вопросы образовательного процесса, питание учащихся;

6 – вопросы опеки и попечительства;

3 – трудоустройство населения; выплата заработной платы;

2 – проведение зрелищных мероприятий;

2– санитарно-эпидемиологическое благополучие населения;

2 – доступность комфортной среды для лиц, с ограниченными возможностями здоровья.

**По разделу «Государство, общество, политика» поступило 18 вопросов** (7**%**) **(в 3 квартале 2021 года - 4):**

5 – условия ведения предпринимательской деятельности;

2– увековечение памяти выдающихся людей;

2 – цены и ценообразование;

1 – переселение соотечественников;

Остальные 8 вопросов касались вопросов наследования, регистрации прав на недвижимое имущество, деятельности органов местного самоуправления, государственных символов РФ, молодежной политики.

**10** (**4** **%**) **вопросов поступило в сфере «Обороны, безопасности, законности»** (**в 3 квартале 2021 года - 5),** в т.ч.: нарушение общественного порядка (1); ответственность за нарушения в сфере жкх, собственности, за нарушение административных правонарушений (4); неисполнение судебного решения (1); регистрация по месту жительства (1); патриотическое воспитание граждан (2); установка мемориальной доски на здании школы (1).

По результатам рассмотрения письменных вопросов, поступивших в 3 квартале 2022 года и остававшихся на рассмотрении со второго квартала 2022 года:

- 41 вопрос решен положительно, в т.ч. по 39 приняты меры, вопросы признаны целесообразными и обоснованными, в связи с этим подлежали удовлетворению (улучшение жилищных условий граждан, оказание финансовой помощи, ремонт дороги, уборка свалок, содержание площадок для сбора ТКО).

- на 189 вопросов даны квалифицированные разъяснения;

- не поддержаны просьбы и требования в 10 обращениях (11 вопросов), вопросы признаны необоснованными (оказание финансовой помощи, предоставление жилья вне очереди, земельные правоотношения, перебои в водоотведении, нестационарная торговля);

35 обращений, в которых содержится 48 вопросов находятся на рассмотрении, со сроком исполнения и подготовки ответа заявителям 4 кв.2022 г.

**Информация о личных приемах граждан за 3 квартал 2022 года.**

В 3 квартале 2022 года согласно графика приема граждан, утвержденного на второе полугодие 2022 года, Главой города, заместителями Главы города, проведено 7 личных приемов, на которых принято граждан – 18, задано вопросов – 22. Из них лично Главой проведено 4 приема, принято граждан 16, в том числе один прием состоялся совместно с главным федеральным инспектором по Амурской области аппарата полномочного представителя Президента РФ в ДФО И.А. Шиповым.

В соответствующем периоде прошлого года состоялось 10 приемов, принято 46 граждан, задано 86 вопросов, из них лично Главой проведено 8 приемов включая выездные приемы в отдаленные районы города, на которых принято граждан – 42.

Основная часть вопросов, озвученных на приемах Главы города и его заместителей, касалась вопросов жилищно-коммунального хозяйства. В 3 квартале 2022 года таких вопросов поступило **9**, что составило **41%** от всех устных вопросов (улучшение жилищных условий граждан, в том числе переселение граждан из ветхого и аварийного фонда, несанкционированная свалка мусора, вопросы водоотведения и канализования).

5 – вопросы экономики (отлов безнадзорных животных, комплексное благоустройство, размещение гаражей, ремонт дорог, арендные отношения в области землепользования).

4 – вопросы социальной сферы (оказание финансовой помощи, оказание социальной помощи многодетным семьям, условия проведения образовательного процесса, санитарно-эпидемиологическое благополучие населения.

4 – вопросы государства, общества, политики (развитие предпринимательской деятельности, обустройство соотечественников переселенцев, деятельность избирательных комиссий.

По результатам личного приема граждан Главой города Белогорск дано 27 поручений заместителям и руководителям структурных подразделений Администрации города. По итогам рассмотрения обращений, 7 вопросов поддержаны, в том числе по 6 приняты меры, вопросы признаны обоснованными и целесообразными (улучшение жилищных условий граждан, развитие предпринимательской деятельности, отлов собак, благоустройство придомовой территории, вывоз мусора), 2 вопроса находится в работе, по остальным вопросам, гражданам даны квалифицированные разъяснения.

Гражданам направлено 11 ответов 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.

В третьем квартале 2022 года в Администрацию города Белогорск поступило 29 сообщений от граждан посредством ПОС (платформы обратной связи). Основные темы, с которыми граждане обратились, касались вопросов предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества (1), транспортного обслуживания населения (1), ремонта дорог (4), содержания придомовых территорий (2), комплексного благоустройства (6), уличного освещения (5), нарушений в сфере торговли (4), отлова безнадзорных животных (2), антисанитарного состояния площадок для сбора ТКО (1), обустройства системы водоотведения (1), аморального поведения граждан (1), безопасности дорожного движения (1). По итогам рассмотрения сообщений, по 6 сообщениям вопросы решены положительно (благоустройство, освещение, ремонт дорожного полотна), одно перенаправлено по полномочиям в органы полиции, 4 сообщения находятся в работе, по остальным сообщениям даны квалифицированные разъяснения.