ИНФОРМАЦИЯ

по обращениям граждан в Администрацию города Рубцовска Алтайского края в 2020 году

 Проведённый анализ обращений граждан показывает, что в 2020 году в Администрацию города Рубцовска Алтайского края (далее – Администрация города) поступило 1998 обращений. Количество обращений по сравнению с 2019 годом уменьшилось на 166, или на 7,7%.

**Сравнительный график поступления обращений граждан в Администрацию города Рубцовска Алтайского края с 2008 по 2020гг.**

Из общего количества обращений, поступивших в 2020 году, 42,9% (858) составляют письменные обращения; 2,5% (49) - устные обращения (приём Главой Администрации города Рубцовска и заместителями Главы Администрации города Рубцовска, а также устные обращения граждан в Правительство Алтайского края); 54,6% (1091) - электронные обращения, включая обращения, поступившие из Управления Губернатора и Правительства Алтайского края, Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, на прямую линию Общероссийского народного фронта.

В 2019 и 2020 году наблюдается увеличение количества обращений, поступивших на электронную почту и в интернет – приемные - Администрации города Рубцовска, Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края и в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций. В 2020 году количество электронных обращений увеличилось по сравнению с 2019 годом на 47,02%. Из общего количества обращений, электронных обращений поступило **1091, что составляет 54,6% от общего количества поступивших обращений** (в 2019 году поступило 742 электронных обращения, в 2018 году – 532).

Количество коллективных обращений в 2020 году по сравнению с 2019 годом увеличилось на 27 (30%), а по сравнению с 2018 годом уменьшилось на 11 (8,6%). В 2020 году в Администрацию города поступило 117 коллективных обращений, что составляет 5,9% от общего количества обращений.

Анализ тематики поступивших обращений граждан показывает, что на протяжении последних лет на первом месте стоят вопросы жилищно-коммунального хозяйства.

В 2020 году по вопросам жилищно-коммунального хозяйства поступило 784 обращения, что составляет 39,2 % от общего количества.

Из всех вопросов жилищно-коммунального хозяйства наиболее актуальными остаются вопросы благоустройства, дорожного хозяйства и санитарного состояния. Они составляют 44,1% от всех вопросов жилищно-коммунального хозяйства.

Количество таких обращений уменьшилось по сравнению с 2019 годом на 588, или на 42,9%. Наибольшее количество обращений поступило по вопросам ремонта дорог в городе, очистки дорог от снега в зимнее время, проблемы вывоза мусора, наведения порядка на контейнерных площадках. Также поступали обращения по отлову бездомных животных, спиливанию аварийных деревьев. Количество жалоб по вопросам отопления и водоснабжения уменьшилось по сравнению с 2019 годом на 105 и составило 64,4% (в 2019 году – 163, в 2018 году – 147). Большинство таких обращений поступило в период запуска отопления в городе.

35 обращений поступило по вопросам переселения из аварийного жилья и признании жилых помещений непригодными для проживания (4,5% от всех вопросов жилищно-коммунального хозяйства), также граждан волнуют сроки переселения из аварийного жилья. Количество таких обращений уменьшилось по сравнению с 2019 годом на 30% .

 Вопросы бытового обслуживания составляют 15,9% среди вопросов жилищно-коммунального хозяйства. Это связано с неоперативным решением управляющими организациями возникающих у жителей бытовых вопросов. Количество данного вида обращений увеличилось на 45,3% по сравнению с 2019 годом и на 101,6% по сравнению с 2018 годом.

9,2% (72 обращения) в вопросах жилищно-коммунального хозяйства составляют обращения по ремонту домов, подъездов, крыш. В основном это заявления по переносу сроков капитального ремонта крыш, также жалобы на некачественный ремонт крыш. Количество обращений данной категории в 2020 году уменьшилось на 28% (72 обращения) по сравнению с 2019 годом (100 обращений) и на 2,7% по сравнению с 2018 годом (74 обращения).

 На втором месте по актуальности в 2020 году оказались вопросы социального характера (269 обращений, или 13,5 % от общего количества обращений). По сравнению с 2019 годом их количество увеличилось (на 101, или на 60,1%), по сравнению с 2018 годом увеличилось (на 114, или на 73,5%). Граждане обращались с заявлениями об оказании материальной помощи для восстановления жилья после пожара, а также на лечение и приобретение лекарственных препаратов. Большинству из обратившихся граждан была оказана помощь из резервного фонда Администрации города.

На третьем месте по актуальности в 2020 году - обращения граждан по вопросам архитектуры. Количество таких обращений в 2020 году увеличилось по сравнению с 2019 годом на 14,1%, по сравнению с 2018 на 29,3%.

С просьбами о предоставлении земельных участков, либо о разъяснении информации о порядке получения земельных участков в 2020 году обратилось 36 граждан (в 2019 году – 37, в 2018 году - 51).

Количество обращений граждан по вопросам, связанным с транспортными услугами уменьшилось по сравнению с 2019 годом на 43,9% и составило в 2020 году - 32 обращения (1,6% от общего количества обращений в 2020 году). Поступали жалобы по поводу изменений маршрутов, мест остановочных павильонов.

Количество обращений в сфере торговли увеличилось более чем в три раза по сравнению 2019 годом и более чем в два раза по сравнению с 2018 годом. В основном это жалобы граждан на нарушение тишины и покоя, связанные с работой торговых заведений, а также жалобы на несанкционированную торговлю.

Количество обращений по вопросам образования, культуры, спорта и работы с молодежью уменьшилось по сравнению с 2019 годом на 41,4%, с 2018 годом – на 61,4%.

 В поступивших обращениях отражены и многие другие проблемы жителей города, связанные с экономикой, несвоевременной выплатой и размером заработной платы, трудоустройством. Жители обращались за разъяснениями по вопросу работы предприятий города Рубцовска в связи с введением ограничительных мероприятий, связанных с предупреждением завоза и распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19.

Результаты рассмотрения обращений граждан за 2018-2020гг.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результат рассмотрения | 2019 год | 2020 год |
| количество, шт. | доля,в % | количество, шт. | доля,в % |
| Решено положительно | 127 | 5,9 | 58 | 2,9 |
| Перенаправлено | 25 | 1,2 | 73 | 3,7 |
| Разъяснено | 2012 | 92,9 | 1867 | 93,4 |

Количество обращений, поступивших из Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края и Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в 2020 году уменьшилось на 20,6% по сравнению с 2019 годом (684 обращения) и увеличилось по сравнению с 2018 годом на 55,1% (350 обращений) и составило 543 обращения.

Количество обращений, поступивших из прокуратуры г. Рубцовска составило – 57, уменьшилось (на 21,9%) по сравнению с 2019 годом (73 обращения) и увеличилось по сравнению с 2018 годом на 32,6% (43 обращения).

9 запросов по обращениям граждан поступило в Администрацию города от депутатов, уменьшилось на 59,1% по сравнению с 2019 годом (22 запроса), а по сравнению с 2018 годом на 66,7% (27 запросов).

В Администрации города постоянно ведётся работа по совершенствованию стиля и методов работы с обращениями граждан. Руководителями и специалистами комитетов и отделов Администрации города Рубцовска ведутся консультации граждан, жители города по телефону могут получить необходимую консультацию.

При рассмотрении обращений граждан применяются такие формы, как рассмотрение с выездом на место.

Большое значение в Администрации города Рубцовска уделяется личному приему граждан. В связи с введенными ограничительными мероприятиями в условиях распространения новой коронавирусной инфекции личный прием в 2020 году был ограничен. Несмотря на введенные ограничения, граждане имели возможность обратиться с заявлением непосредственно в Администрацию города, направить обращение на адрес электронной почты или в Интернет-приемную Администрации города, а также на прямую линию Общероссийского народного фронта.

# **ИНФОРМАЦИЯ**

# **по обращениям граждан за 2018, 2018, 2019 гг.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №№п/п | НАИМЕНОВАНИЕ | Кол-вов 2018 году | Кол-вов 2019 году | Кол-вов 2020 году |
|  | Поступило обращений: **ВСЕГО:**   | 1742 | 2164 | 1998 |
|  | В том числе: - Письменных/устных | 983/227 | 1311/109 | 858/49 |
|  |  - электронных | 532 | 742 | 1091 |
|  |  - Приём Главой города | 50 | 30 | 7 |
|  |  - Приём зам. Главы Администрации города | 120 | 92 | 20 |
|  |  - Коллективные обращения | 128 | 90 | 117 |
|  |  - Из Правительства Алтайского края | 350 | 684 | 543 |
|  |  - Из прокуратуры города Рубцовска | 43 | 73 | 57 |
|  |  - Обращения депутатов | 27 | 22 | 9 |
|  | - На прямую линию Общероссийского народного фронта |  |  | 45 |
|  1. |  **Характер обращений**Транспорт и связь | 19 | 57 | 32 |
|  2. | Здравоохранение | 6 | 2 | 24 |
|  3. | Отопление, водоснабжение | 147 | 163 | 58 |
|  4. | Электрификация, газоснабжение | 8 | 26 | 31 |
|  5. | Архитектура, строительство и снос жилья | 75 | 85 | 97 |
|  6. | Предоставление жилья, приватизация, ссуды | 78 | 130 | 53 |
|  7. | Другие вопросы жилищного хозяйства | 118 | 146 | 99 |
|  8. | Коммунальное хоз-во и бытовое обслуживание | 62 | 86 | 125 |
|  9. | Земельные споры, вопросы о гаражах | 51 | 37 | 36 |
|  10. | Благоустройство, озеленение, санитарное состояние,охрана окружающей среды | 437 | 659 | 346 |
|  11. | Управление городским имуществом | 16 | 9 | 8 |
|  12. | Торговля, общественное питание и работа с предпринимателями | 12 | 9 | 33 |
|  13. | Образование, культура, спорт, работа с молодёжьюи детьми | 44 | 29 | 17 |
|  14. | Ремонт домов, фасадов, подъездов, квартир, крыш, балконов и т.д.  | 74 | 100 | 72 |
|  15. | Вопросы социального характера | 155 | 168 | 269 |
|  16. | Трудоустройство, оплата труда, трудовые споры | 4 | 2 | 14 |
|  17. | Злоупотребления, жалобы, хищения, коррупция | 2 | 1 | 0 |
|  18. | Другие вопросы | 337 | 450 | 684 |
| 20. | Вопросы, связанные с подтоплением грунтовыми водами | 58 | 5 | 0 |