**Информация о проделанной работе с обращениями граждан**

**в администрации города Урай за I квартал 2020 года**

**1. Анализ и результаты рассмотрения обращений граждан в сравнении с**

**аналогичным периодом 2019 года**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

В I квартале 2020 года в администрацию города Урай поступило 195 обращений граждан (197 вопросов), из них 55 устных и 64 письменных, 76 - поступило в виртуальную приемную главы города.

В сравнении с аналогичным периодом 2019 года (212) заметно уменьшение поступивших обращений. Так, в I квартале 2019 года насчитывается 36 устное обращение, 114 письменных обращений, из них 62 обращений подано через виртуальную приемную на сайте органов местного самоуправления города.

Общее количество обращений составило 92%, устных обращений – 153%, количество письменных обращений – 56,1%, количество обращений в виртуальной приемной главы - 123%.

Таким образом, уменьшение общего количества обращений наблюдается за счет уменьшения письменных обращений граждан. Количество коллективных обращений граждан за данный период также уменьшилось по сравнению с прошлым годом (в 2019 году — 12, в 2020 году - 8).

В первом квартале 2020 года в ответах заявителям было прописано 9 обязательств, поставленных на дополнительный контроль. К ним относятся:

1) обследование проезжей части на предмет определения объемов ямочного ремонта, а также ремонт покрытия – весна 2020 года;

2) выполнение работ по переносу сетей газоснабжения – лето 2020 года;

3) в текущем году планируется выполнить работы по монтажу на выезде и въезде автостоянки искусственных дорожных неровностей для ограничения скорости движения транспорта;

4) проведение работ по восстановлению горячего водоснабжения – до октября 2020 года;

5) определение бездомных животных в новое помещение (создание нового приюта) – лето 2020 года;

6) выполнение ремонтных работ по исключению протечек кровли жилого дома – лето 2020 года;

7) выполнение ремонтных работ по техническому водоснабжению ДНТ «Северянка» - весна 2020 года;

8) проектные и строительно-монтажные работы по прокладке сетей водоснабжения – до 15.09.2020 года;

9) выполнение работ по профилированию проезжей части а/дороги от улицы Южная до жилого дома №1 и здания №2 мкр-на Лесной.

За первый квартал текущего года поддержано – 32 обращения; поддержано в т. ч. «меры приняты» - 35 обращений; не поддержано - 0 обращений; большая часть ответов «разъяснено» по существу поставленных вопросов – 123 обращения; перенаправлено по компетенции – 4 обращения, в соответствии с [Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/) статья 8, п.3; одно обращение оставлено без ответа, т.к. заявителем в его письменном обращении не были указаны фамилия и обратный адрес ([ФЗ от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/), статья 11 п.1); 2 обращения находятся в работе на конец отчетного периода. Всем заявителям, обратившимся в данный период, ответы были даны своевременно.

В I квартале актуальны жилищные вопросы и вопросы жилищно-коммунального хозяйства.

В сравнении с аналогичным периодом 2019 года произошло *увеличение* количества обращений граждан по следующим тематикам:

1. Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения (№0003.0009.0099.0743): в 2019 году – 2, в 2020 году - 3;
2. Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях (№0005.0005.0055.1128): в 2019 году – 8, в 2020 году - 18;
3. Привлечение к административной ответственности (№0001.0002.0028.0159): в 2019 году – 4, в 2020 году – 5;
4. Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения (№0002.0014.0143.0430): в 2019 году – 0, в 2020 году – 2.

В первом квартале 2020 года основная проблема – это улучшение жилищных условий граждан. Большинство граждан, обратившихся по данному вопросу, проживают в помещении с площадью, недостаточной для комфортной жизнедеятельности. Учитываются все лица, проживающие в данной жилплощади. А так же граждан, проживающих в жилых помещениях, которые соответствуют принятым нормам санитарии и безопасности.

В связи со сложившейся неблагоприятной эпидемиологической обстановкой в мире, в 2020 году поступают обращения, связанные с санитарно-эпидемиологическим благополучием населения. Данные обращения – это предложения жителей города о принятии мер по предупреждению распространения коронавируса (COVID-19) в городе Урай.

В данный период времени информационные технологии используются как никогда широко для повышения оперативности и эффективности работы с заявлениями граждан, в целях расширения диалога власти с населением.

В то же время произошло *уменьшение* количества обращений граждан по следующим

тематикам:

1. Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны (№0005.0005.0055.1122): в 2019 году – 13, в 2020 году - 12;
2. Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов (№0003.0009.0097.0694): в 2019 году – 25, в 2020 году - 21;
3. Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью (№0005.0005.0056.1164): в 2019 году – 10, в 2020 году - 7;
4. Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (№0005.0005.0056.1169): в 2019 году – 5, в 2020 году – 0.

**2. Муниципальные программы города Урай**

В администрации города Урай действует 18 муниципальных программ. Программы направлены на улучшение благосостояния жителей города Урай и города в целом, самыми актуальными являются:

- «Охрана окружающей среды в границах города Урай» на 2017-2020 годы, утвержденная постановлением администрации года Урай от 27.09.2016 №2916 (в редакции от 13.03.2020 №674).

Целями программы являются:

1) обеспечение права жителей города Урай на благоприятную окружающую среду;

2) формирование знаний населения города Урай в области охраны окружающей среды.

- «Улучшение жилищных условий жителей, проживающих на территории муниципального образования город Урай» на 2019-2030 годы, утвержденная постановлением администрации города Урай от 25.09.2018 №2466 (в редакции от 12.03.2020 №669).

 Целью программы является:

1) создание условий, способствующих улучшению жилищных условий и качества жилищного обеспечения жителей, проживающих на территории муниципального образования город Урай.

- «Развитие транспортной системы города Урай» на 2016 - 2020 годы, утвержденная постановлением администрации города Урай от 30.09.2015 № 3209 (в редакции от 20.03.2020 №724).

Целями программы являются:

1) совершенствование сети автомобильных дорог общего пользования местного значения, повышение пропускной способности транспортных потоков на улично-дорожной сети;

2) обеспечение доступности и повышение качества транспортных услуг населению города Урай;

3) повышение безопасности дорожного движения в городе Урай.

- «Капитальный ремонт и реконструкция систем коммунальной инфраструктуры города Урай» на 2014-2020 годы, утвержденная постановлением администрации города Урай от 30.09.2013 №3389 (в редакции от 11.03.2020 №655).

Целью программы является:

1) снижение энергозатрат, повышение энергоэффективности и надежности функционирования систем жизнеобеспечения населения.

**3. Информация о проделанной работе с обращениями граждан**

Специалистами администрации города рассматривается каждый вопрос, поступивший на имя главы города или его заместителей. Из 195 обращений на начало отчетного периода 5 находились в работе.

В первом квартале большинство вопросов, волнующих граждан, относятся к следующим тематикам:

1. Вопросы жилищной сферы: улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях (№0005.0005.0055.1128) – 13 обращений.

2. Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества): санитарно-эпидемиологическое благополучие населения (№0002.0014.0143.0430) – 2 обращения.

Администрацией города Урай разработаны и проводятся следующие мероприятия для решения вышеуказанных вопросов:

*Для решения жилищных вопросов* ведется ежедневный прием граждан специалистами управления учета и распределения муниципального жилого фонда администрации города, проводятся консультации по вопросам выполнения Государственной программы Ханты-Мансийского автономного округа — Югры «Обеспечение доступным и комфортным жильем жителей Ханты-Мансийского автономного округа — Югры в 2014-2020 годах», производится выезд на место главой города, заместителями и специалистами для решения проблем граждан. Также проводится следующая работа:

1. Контроль за выполнением условий по передаче квартир в рамках заключенных муниципальных контрактов на приобретение жилых помещений.

2. Организация комиссионной приёмки квартир от застройщика.

3. Своевременная актуализация заявок о потребности в дополнительном финансировании в Департамент строительства ХМАО – Югры для приобретения жилья в рамках жилищных программ.

4. Обеспечение застройщиков строительными площадками для жилищного строительства и поиск механизмов привлечения новых инвесторов для строительства жилья.

По вопросам применения законодательства в различных сферах, с населением города проводится разъяснительная работа (личный прием граждан (дистанционно), выездной прием граждан города Урай с участием главы города Урай, заместителей главы города Урай и руководителей структурных подразделений администрации города Урай, взаимодействие с трудовыми коллективами, с руководителями  общественных организаций и т.д. временно приостановлено, в связи с действием режима повышенной готовности в автономном округе).

Предложения и просьбы горожан не редко поддерживаются главой города и его заместителями. За данный период было поддержано 32 обращения по коммунально-бытовому обслуживанию; 35 обращений поддержано, в т.ч. «меры приняты» по таким вопросам, как: уборка снега на улицах города и придомовых территориях, транспортное обслуживание населения, освещение улиц, предоставление справок и документов и др.

В первом квартале текущего года на приемах у главы города и его заместителей поступило 55 обращений. В целом, вопросы, с которыми жители обращаются на личный прием в администрацию, относятся к следующим тематикам:

- коммунально-бытовая сфера, в частности: обслуживания управляющей компании; создание приютов для бездомных животных;

- жилищные вопросы, в частности: предоставление жилого помещения; коммерческий наём; признание дома аварийным и др.;

- вопросы труда и занятости: трудоустройство.

Глава города и его заместители проводят личные приемы граждан еженедельно. На сегодняшний день, в связи с действием режима повышенной готовности в Югре, основным инструментом общения с жителями города являются официальные источники информации органов местного самоуправления, главы города, органов администрации города в социальных сетях: «Инстаграм», «Вконтакте», «Одноклассники» информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Также главой города проводятся приемы граждан по средствам телефонной связи один раз в неделю.

На все вопросы, интересующие граждан на личных приемах, специалисты администрации в срок письменно дают объективные и проработанные ответы, либо разъяснение дается устно во время приема.

**4. Заключение**

В администрации города Урай также активно ведется работа по обеспечению доступности органов исполнительной власти для населения, результативности работы, формированию положительного имиджа чиновников.

На официальном сайте органов местного самоуправления города Урай размещена контактная информация о структурных подразделениях администрации города. Наиболее значимые аспекты в жизни города, работа администрации города освещается в газете «Знамя» и на официальном сайте органов местного самоуправления. Также на официальном сайте органов местного самоуправления города Урай публикуются отчеты о работе администрации города, ее структурных подразделениях, графики личного приёма граждан главой города и его заместителями. Граждане активно обращаются к главе города Урай в электронной форме через официальный сайт органов местного самоуправления города Урай [www.uray.ru](http://www.uray.ru).

Работа с обращениями граждан ведется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в соответствии с порядком, утвержденным постановлением администрации города Урай от 17.06.2014 №1981 «Об организации рассмотрения обращений граждан, поступающих в адрес главы города Урай, администрации города Урай и должностных лиц администрации города Урай», которые предусматривает право граждан на обращение в орган местного самоуправления письменно или на личный прием к главе города, его заместителям и руководителям структурных подразделений администрации города Урай.

Регистрация письменных, устных и электронных обращений граждан производится в системе электронного документооборота «Система ДЕЛО». Модуль «Документы».