**Информация о проделанной работе с обращениями граждан**

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

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

**аналогичным периодом 2019 года**

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

За III квартал 2020 года в администрацию города Урай поступило 167 обращения граждан (173 вопроса), из них 6 устных и 63 письменных, 98 - поступило в виртуальную приемную главы города.

В сравнении с аналогичным периодом 2019 года (205) уменьшение поступивших обращений. Так, в III квартале 2019 года насчитывается 62 устных обращения,70 письменных обращений, из них 73 обращения подано через виртуальную приемную на сайте органов местного самоуправления города.

Общее количество обращений составило 82,44%, устных обращений - 9,67%, количество письменных обращений - 90%, количество обращений в виртуальную приемную главы – 136,98%.

Таким образом, уменьшение общего количества обращений, в большей степени, наблюдается за счет уменьшения устных обращений граждан. Количество коллективных обращений граждан за данный период также уменьшилось по сравнению с прошлым годом (в 2019 году - 10, в 2020 году - 3).

В третьем квартале 2020 года в ответах заявителям было прописано 4 обязательства, поставленных на дополнительный контроль.

К ним относятся:

1) работы по восстановлению работоспособности вентиляционных каналов – август 2020 года;

2) устранение искусственных дорожных неровностей – август 2020 года;

3) работы по вопросу обслуживания объектов внешнего благоустройства – июль 2020 года;

4) капитальный ремонт многоквартирных жилых домов – сентябрь 2020 года.

За третий квартал текущего года поддержано - 6 обращений; поддержано в т. ч. «меры приняты» - 0 обращений; не поддержано - 2 обращений; большая часть ответов «разъяснено» по существу поставленных вопросов - 157 обращений; обращений перенаправлено по компетенции, в соответствии с [Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/) статья 8, п.3 не было; 8 обращений находятся в работе на конец отчетного периода. Всем заявителям, обратившимся в данный период, ответы были даны своевременно.

В III квартале актуальны жилищные вопросы, вопросы жилищно-коммунального хозяйства, комплексное благоустройство, благоустройство и строительство дорог.

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

1). Строительство и реконструкция дорог (№0003.0009.0096.0684): в 2019 году - 4, в 2020 году - 10;

2). Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (№0005.0005.0056.1169): в 2019 году - 3, в 2020 году - 17;

3). Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров (№0003.0009.0097.0699): в 2019 году - 8, в 2020 году - 9;

Основной проблемой во III квартале 2020 года остается 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 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 летний период времени активно благоустраивается и ведется реконструкция дорог. Жители города давно ждали ремонта своей «транспортной артерии», поскольку местами дорожное полотно находилось в ненадлежащем состоянии. Проведение ремонтных работ сделает обстановку на дорогах города и за его пределами благоприятной и безопасной.

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

тематикам:

1). Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья (№0005.0005.0055.1122): в 2019 году - 13, в 2020 году - 5;

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 - 10, в 2020 году - 2;

**2. Муниципальные программы города Урай**

В администрации города Урай действует 20 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 08.10.2020 №2446).

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 18.06.2020 №1401).

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 2021 - 2030 годы, утвержденная постановлением администрации города Урай от 29.09.2020 № 2341

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 14.09.2020 № 2183).

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 167 обращений на начало отчетного периода 8 находились в работе.

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

1. Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров (№0003.0009.0097.0699) - 9 обращений;

2. Комплексное благоустройство (№0003.0009.00097.0689) - 11 обращений;

3. Строительство и реконструкция дорог (№0003.0009.0096.0684) - 10 обращений;

4. Защита прав на землю и рассмотрение земельных споров (№0003.0011.0123.0845) - 7 обращений;

5. Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (№0005.0005.0056.1169) - 17 обращений.

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».