**Информация об обращениях граждан,**

**поступивших в Думу города Владивостока в 2019 году**

 Для повышения эффективности работы органов местного самоуправления необходима обратная связь с населением, важной частью которой является обращения граждан. Работа с обращениями граждан в Думе города Владивостока ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Работа с обращениями граждан включает в себя:

1. прием, регистрация, учет поступивших обращений;
2. рассмотрение и исполнение обращений;
3. организация личного приема граждан;
4. контроль за исполнением обращений;
5. формирование и хранение дел, организация оперативного хранения документов;
6. подготовка отчета и аналитическая работа с обращениями.

За прошедший период 2019 года в Думу города Владивостока поступило **1041** обращений граждан.

*Диаграмма 1. Количество обращений граждан, поступивших в 2016-2018 годах*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2017 г. | 2018 г. | 2019 г. |
| Количество обращений | 1067 | 1146 | 1041 |

По способу доставки:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2017 г.** | **2018 г.** | **2019 г.** |
| через Интернет-приемную | 518 | 776 | 618 |
| средствами почтовой связи | 132 | 79 | 92 |
| лично от граждан | 417 | 291 | 331 |
| **ИТОГО:** | **1067** | **1146** | **1041** |

За отчетный период поступили **140** коллективных, **1105** индивидуальных обращений.

Таблица 1. Количество коллективных, повторных обращений, поступивших в 2017-2019 годах

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2017 г.** | **2018 г.** | **2019 г.** |
| Персональных | 905 | 1005 | 898 |
| Коллективных  | 154 | 141 | 140 |
| Анонимных | 8 | - | - |
| Первичных  | 1002 | 1073 | 984 |
| Повторных | 65 | 73 | 54 |
| **ИТОГО:** | **1067** | **1146** | **1041** |

По характеру обращения, поступившие в Думу города Владивостока в 2019 году распределились следующим образом:

заявления (просьбы гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления, либо критика деятельности указанных органов) – **945 (90,8%);**

жалобы (просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц) – **11 (1,0%);**

предложения (рекомендации гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, улучшению социально-экономических и иных сфер деятельности) – **9 (0,9%);**

запрос информации – **20** **(1,9%);**

не обращение (благодарности, для ознакомления, не имеющие смысла) – **56 (5,4%);**

**Тематика вопросов, поднятых в обращениях граждан в 2019 году**

***«Благоустройство и дорожная деятельность»*** *–* ***326 (31%):***

комплексное благоустройство территорий, ремонт автомобильных дорог и внутриквартальных проездов, ремонт лестничных маршей, пешеходных дорожек и тротуаров, строительство детских и спортивных площадок.

***«Жилищно-коммунальная сфера» - 193 (19%):***

предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (в том числе электро-, водо-, теплоснабжение), уборка мусора, снега, капитальный ремонт жилищного фонда, содержание общедомового имущества, вопросы территориально общественного самоуправления.

***«Социальная сфера» - 105 (10%):***

вопросы образования, ремонт образовательных учреждений, получение места в детских дошкольных учреждениях, физическая культура и спорт, социальное обеспечение и предоставление льгот, оказание материальной и финансовой помощи, создание условий для обеспечения активной жизни людей с ограниченными физическими возможностями.

***«Градостроительство, землепользование» - 110 (11%):***

возражения граждан против строительства, ухудшение условий проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания, внесение изменений в правила землепользования и застройки ВГО, архитектура и проектирование.

***«Обеспечение граждан жильем» - 28 (3%):***

обеспечение жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье).

***«Транспорт» - 59 (6%):***

транспортное обслуживание населения (вопросы совершенствования сервиса, повышения удобства и безопасности пассажирских перевозок, борьба с аварийностью, установка и содержание остановок общественного транспорта.

 ***«Приватизация, арендные отношения» - 18 (2%):***

вопросы аренды, передачи имущества, предоставление помещений.

***«Деятельность Думы» 61 (6%):***

работа депутатов, благодарности и оценка деятельности, предложения по совершенствованию правовых актов.

 ***«Природные ресурсы, охрана окружающей среды» - 34 (3%):***

незаконная рубка леса, санитарная обрезка деревьев, загрязнение окружающей среды, создание приютов для безнадзорных животных.

 ***«Безопасность и охрана общественного порядка» - 22 (2%):***

нарушение тишины и покоя, обеспечение безопасности, нарушение и охрана общественного порядка.

Распределение наиболее часто встречающихся тем в обращениях граждан представлено на следующей диаграмме:

*Диаграмма 2.* *Тематика вопросов, поднятых в обращениях граждан*

*в 2019 году*

Таблица 2. Тематика вопросов, поднятых в обращениях граждан в 2017-2019 годах

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Темы обращений** | **2017 г.** | **2018 г.** | **2019 г.** |
| Кол-во | Доля в % | Кол-во | Доля в % | Кол-во | Доля в % |
| **Благоустройство и дорожная деятельность** | 363 | 34 | 384 | 34 | 326 | 31 |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | 242 | 23 | 232 | 20 | 193 | 19 |
| **Градостроительство, землепользование** | 84 | 8 | 99 | 9 | 110 | 11 |
| **Социальная сфера** | 108 | 10 | 146 | 13 | 105 | 10 |
| **Транспорт** | 63 | 6 | 50 | 4 | 59 | 6 |
| **Деятельность Думы** | 40 | 4 | 68 | 6 | 61 | 6 |
| **Обеспечение граждан жильем** | 51 | 5 | 60 | 5 | 28 | 3 |
| **Природные ресурсы, охрана окружающей среды** | 22 | 2 | 23 | 2 | 34 | 3 |
| **Приватизация, арендные отношения** | 15 | 1 | 24 | 2 | 18 | 2 |
| **Безопасность и охрана общественного порядка** | 34 | 3 | 15 | 1 | 22 | 2 |

**Общее состояние исполнения обращений граждан**

Таблица 3. Сведения об исполнении обращений граждан, поступивших на рассмотрение в комитеты и депутатам Думы города Владивостока в 2019 году

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Исполнитель** | **Всего обращений** | **Исполнено** | **В работе** |
| Комитеты Думы | 79 | 79 | 0 |
| Депутаты Думы | 962 | 962 | 0 |
| **Итого** | **1041** | **1041** | **0** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Комитеты** | **Всего обращений** | **Исполнено**  | **Находятся в работе** |
| Комитет по местному самоуправлению, правопорядку и законности  | 17 | 17 | 0 |
| Комитет по городскому хозяйству  | 26 | 26 | 0 |
| Комитет по социальной политике и делам ветеранов | 32 | 32 | 0 |
| Комитет по экономической политике и муниципальной собственности  | 1 | 1 | 0 |
| Комитет по бюджету, налогам и финансам  | 3 | 3 | 0 |

По результатам рассмотрения обращений гражданам даны ответы следующего характера:

разъяснительного характера 737 (70,8%),

решено положительно 230 (22,1%),

перенаправлено по компетенции 17 (1,6%);

отказано с разъяснениями 57 (5,5%).

В 2019 году в адрес депутатов поступило **37** благодарности от жителей города за положительное решение их вопросов.

*Диаграмма: 3. Сведения о результатах исполнения обращений граждан, поступивших в Думу города Владивостока в 2019 году.*

По всем обращениям заявителям направлены ответы. 437 обращений рассмотрены в срок менее 1 месяца, 492 обращения в срок менее двух месяцев, 112 обращений – свыше двух месяцев.

*Диаграмма: 4. Сведения о сроках рассмотрения обращений граждан, поступивших в Думу города Владивостока в 2019 году.*

Таблица 4. Документооборот по работе с обращениями граждан

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование группы документов** | **Количество документов** |
| **Поступило:**обращений граждан | 1041 |
| входящей корреспонденции по обращениям граждан | 1026 |
| **Направлено:** запросов в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам | 972 |
| ответов гражданам | 1839 |
| **Переписка** депутатов по работе на округе | 1426 |
| **ИТОГО:** | **6304** |