**Информация об обращениях граждан,**

**поступивших в Думу города Владивостока в 2020 году**

 Работа с обращениями граждан в Думе города Владивостока осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В Думе города Владивостока, деятельность, связанная с обращениями граждан, ведется отдельно от других направлений документационного обеспечения.

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.

В отчетном периоде в Думу города Владивостока -

*поступило:*

|  |  |
| --- | --- |
| отчетный период | количество обращений |
| 2020 г. | 1224 |

*по способу доставки:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| через Интернет-приемную | средствами почтовой связи | лично от граждан |
| 1039 | 78 | 107 |

*по количественному составу заявителей и повторности обращений:*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| персональные | коллективные | анонимные | первичные | повторные |
| 1133 | 90 | 1 | 1118 | 105 |

*по характеру обращений:*

|  |  |
| --- | --- |
| 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) | 1159 |
| жалобы(просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц) | 43 |
| предложения (рекомендации гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, улучшению социально-экономических и иных сфер деятельности) | \_ |
| не обращения (благодарности, для ознакомления, не имеющие смысла) | 22 |

*Диаграмма 1. Количество обращений граждан, поступивших в 2018-2020 годах*

Количество обращений, поступивших в 2020 году, по отношению к 2018 году увеличилось на 7% (78 обращений), по отношению к 2019 году увеличилось на 18% (183 обращения).

Таблица 1. Процент увеличения обращений граждан, поступивших в 2020 году по сравнению с 2018, 2019 годами

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2020** | **% увеличения (уменьшения)****с предыдущими годами** |
| **2018** | **2019** |
| Количество обращений | 1224 | +7% | +18% |

По сравнению с предыдущими периодами значительно возросло количество обращений, поступающих на официальный адрес электронный почты Думы и через Интернет-приемную Думы. Данный показатель вырос на 34% по сравнению с 2018 годом и на 68% по сравнению с 2019 годом.

*Сравнение по способу доставки:*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2018 г. | 2019 г. | 2020 г. | Отношение показателей 2020 г. к 2018 г., в % | Отношение показателей 2020 г. к 2019 г., в % |
| Интернет-приемная | 776 | 618 | 1039 | +34% | +68% |
| средствами почтовой связи  | 79 | 92 | 78 | -1% | -15% |
| лично от граждан  | 291 | 331 | 107 | -63% | -68% |

В отчетном периоде существенно возросло количество повторных обращений, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года показатель увеличился почти в 2 раза. Наибольшее количество повторных обращений было по темам благоустройство и дорожная деятельность, транспортное обслуживание населения, уборка снега, перебои в электро-, водо-, теплоснабжения. Количество коллективных обращений уменьшилось на 26%.

*Сравнение по количеству коллективных, повторных обращений*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2018 г. | 2019 г. | 2020 г. | Отношение показателей 2020 г. к 2018 г., в % | Отношение показателей 2020 г. к 2019 г., в % |
| Персональных | 1005 | 898 | 1133 | +13% | +26% |
| Коллективных  | 141 | 140 | 90 | -36% | -36% |
| Анонимных | - | - | 1 | - | - |
| Первичных  | 1073 | 984 | 1118 | +4% | +14% |
| Повторных | 73 | 54 | 105 | +44% | +94% |

**Тематика вопросов, поднятых в обращениях граждан в 2020 году**

Вопросы, с которыми обращаются граждане в Думу города Владивостока разнообразны, их тематика касается практически всех сфер жизнедеятельности.

***«Благоустройство и дорожная деятельность»*** *–* ***438 (36%):***

комплексное благоустройство территорий, ремонт автомобильных дорог и внутриквартальных проездов, ремонт лестничных маршей, пешеходных дорожек и тротуаров, строительство детских и спортивных площадок, уличное освещение, обустройство придомовых территорий, создание и благоустройство скверов и парков.

***«Жилищно-коммунальная сфера» - 285 (23%):***

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

***«Социальная сфера» - 95 (8%):***

вопросы образования, ремонт образовательных учреждений, социальное обеспечение и предоставление льгот, оказание материальной и финансовой помощи, создание условий для обеспечения активной жизни людей с ограниченными физическими возможностями, физическая культура и спорт, вопросы здравоохранения, культуры..

***«Градостроительство и архитектура, вопросы, землепользования» - 95 (8%):***

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

***«Транспорт» - 79 (7%):***

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

***«Деятельность Думы» 54 (4%):***

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

***«Безопасность и охрана общественного порядка» - 39 (3%):***

нарушение тишины и покоя, нарушение и охрана общественного порядка, обеспечение безопасности (работа органов внутренних дел).

 ***«Экономика» - 36 (3%):***

вопросы исполнения городского бюджета, налогообложения, земельный налог.

 ***«Природные ресурсы, охрана окружающей среды» - 33 (3%):***

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

***«Обеспечение граждан жильем» - 17 (1%):***

улучшение жилищных условий, обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье).

***«Приватизация, арендные отношения» - 12 (1%):***

вопросы аренды, передачи имущества, предоставление помещений.

 ***«Иные вопросы» - 40 (3%).***

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

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

*в 2020 году*

Таблица 2. Процент увеличения (уменьшения) обращений граждан по тематическим разделам, поступивших в 2020 году по сравнению с 2018, 2019 годами

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Темы обращений** | **2018 г.** | **2019 г.** | **2020 г.** | **Отношение показателей** **2020 г. к 2018 г.,** **в %** | **Отношение показателей** **2020 г. к 2019 г.,** **в %** |
| **Благоустройство и дорожная деятельность** | 384 | 326 | 438 | +14% | +34% |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | 232 | 193 | 285 | +23% | +48% |
| **Градостроительство, землепользование** | 99 | 110 | 95 | -4% | -14% |
| **Социальная сфера** | 146 | 105 | 95 | -35% | -10% |
| **Транспорт** | 50 | 59 | 79 | +58% | +34% |
| **Деятельность Думы** | 68 | 61 | 51 | -25% | -16% |
| **Безопасность и охрана общественного порядка** | 15 | 22 | 39 | +160% | +77% |
| **Экономика** | - | - | 36 | - | - |
| **Природные ресурсы, охрана окружающей среды** | 23 | 34 | 33 | +43% | -3% |
| **Обеспечение граждан жильем** | 60 | 28 | 17 | -72% | -39% |
| **Приватизация, арендные отношения** | 24 | 18 | 12 | -50% | -33% |

В 2020 году остается стабильно высоким количество обращений граждан по вопросам раздела «Благоустройство городских территорий и дорожного строительства». Их количество по сравнению с прошлым годом увеличилось на 34%. В этой группе многочисленными были вопросы по благоустройству городских территорий, ремонту автомобильных и внутриквартальных дорог, ремонта лестничных маршей, уличного освещения.

По-прежнему острыми остаются вопросы раздела «Жилищно-коммунальной сферы» (285 или 23 % от общего числа обращений)**,** в которую вошли вопросы, касающиеся предоставления коммунальных услуг (перебои электроснабжения, водоснабжения, отсутствия отопления), неудовлетворительной работы управляющих компаний, уборки мусора и снега.

Остаются в сфере внимания вопросы раздела «Транспорт». В основном они связаны с работой общественного транспорта, установкой остановочных павильонов, и дорожных знаков для обеспечения безопасности дорожного движения. В этой категории увеличение составило 34% по сравнению с 2019 годом.

В отчетном периоде на 77% по отношению к аналогичному периоду прошлого года увеличилось количество обращений раздела «Безопасность и охрана правопорядка», в которой содержатся вопросы, касающиеся нарушения тишины и покоя, работы органов внутренних дел.

 В 2020 году существенно снизилось поступление обращений граждан по разделу «Социальная сфера» на 35% и 10% соответственно по отношению к 2018 и 2019 годам. Уменьшилось количество обращений по теме «Обеспечение граждан жильем»на 72% по отношению к 2018 г. и 39% по отношению к 2019 г.

**Общее состояние исполнения обращений граждан**

Таблица 3. Сведения об исполнении обращений граждан, поступивших на рассмотрение в комитеты и депутатам Думы города Владивостока в 2020 году

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Исполнитель** | **Всего обращений** | **Исполнено** | **В работе** |
| Комитеты Думы | 84 | 84 | 0 |
| Депутаты Думы | 1140 | 1094 | 46 |
| **Итого** | **1224** | **1178** | **46** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Комитеты** | **Всего обращений** | **Исполнено**  | **Находятся в работе** |
| Комитет по местному самоуправлению, правопорядку и законности  | 14 | 14 | 0 |
| Комитет по городскому хозяйству  | 30 | 30 | 0 |
| Комитет по социальной политике и делам ветеранов | 12 | 12 | 0 |
| Комитет по экономической политике и муниципальной собственности  | 8 | 8 | 0 |
| Комитет по бюджету, налогам и финансам  | 20 | 20 | 0 |

По результатам рассмотрения письменных, устных и электронных обращений граждан, поступивших за отчетный период в Думу города Владивостока

* разъяснено (*по результатам рассмотрения признано решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления, жалобы*) – 890 (72,7%);
* поддержано (*предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению, в том числе приняты меры*) – 181 (14.8 %);
* перенаправлено по компетенции - 41 (3,3%);
* не поддержано (*по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба – необоснованными и не подлежащими удовлетворению*) – 36 (2,9%);
* оставлено без ответа (*не обращения, благодарности, присланные для сведения, анонимные*) 30 (2.5%);
* находятся в работе (*по состоянию на 10.01.2021*) - 46 (3,8%).

В 2020 году официально в Думу города Владивостока поступило **18** благодарностей депутатам от жителей города за положительное решение их вопросов.

*Диаграмма: 3. Сведения о результатах исполнения обращений граждан, поступивших в Думу города Владивостока в 2020 году.*

По итогам 2020 года рассмотрены в срок менее 1 месяца - 437 обращений, в срок менее двух месяцев - 492 обращения, свыше двух месяцев - 112 обращений.

*Диаграмма: 4. Сведения о сроках рассмотрения обращений граждан, поступивших в Думу города Владивостока в 2020 году.*

Таблица 12. Документооборот по работе с обращениями граждан

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование группы документов** | **Количество документов** |
| **Поступило:**обращений граждан | 1224 |
| входящей корреспонденции по обращениям граждан | 1155 |
| **Направлено:** запросов в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам | 1190 |
| уведомлений и ответов гражданам | 1987 |
| **Переписка** депутатов по работе на округе | 1646 |
| **ИТОГО:** | **7202** |