***Итоговая информация по рассмотрению обращений граждан в 2021 году***

В течение 2021 года в Администрацию района поступило **1535** обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее – обращения; обращения граждан), в которых поставлено **1978** вопросов.

*Сравнительный анализ 2020–2021*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Количество обращений* | *2020* | *2021* | *Показатель изменения* |
| *Всего* | *1463* | *1535* | *+ 5%* |
| *В письменной форме* | *366* | *345* | *- 5%* |
| *В электронном виде через Интернет-приемную Администрации района, в ГИС ЖКХ либо электронные, поступившие в порядке переадресации* | *672* | *838* | ***+ 25%*** |
| *В электронном виде через систему ПОС* | *-* | *148* | ***+ 148%*** |
| *В электронном виде через систему «ОНФ. Помощь»* | *-* | *15* | *+ 15%* |
| *Итого по электронным обращениям* ***+ 49%*** | | | |
| *В устном виде на личных приемах Главы Металлургического района и его заместителей* | *25* | *44* | ***+ 76%*** |
| *В устном виде в структурных подразделениях Администрации района* | *400* | *145* | ***- 74%*** |
| *ИТОГО,*  *Из них:* | ***1463*** | ***1535*** | *+ 5%* |
| *Повторных* | *17* | *23* | ***+ 35%*** |
| *Благодарностей* | *18* | *15* | *- 17%* |
| *По способу рассмотрения* | | | |
| *Рассмотрено коллегиально* | *222* | *266* | *+ 20%* |
| *Рассмотрено с выходом на место* | *214* | *264* | *+ 23%* |
| *Рассмотрено с участием авторов обращений* | *31* | *49* | ***+ 60%*** |
| *По результатам рассмотрения (с учетом переходящего остатка)* | | | |
| *Переадресовано в иные органы власти, ОМСУ* | *407* | *492* | ***+ 21%*** |
| *Поддержано без принятия мер* | *139* | *217* | ***+ 56%*** |
| *Поддержано с принятием мер* | *448* | *263* | ***- 59%*** |
| *Разъяснено* | *428* | *441* | *+ 3%* |
| *Оставлено без ответа* | *23* | *17* | *- 16%* |
| *Запросов по обращениям* | *40* | *103* | ***+ 158*** |

Из представленной таблицы следует, что общее количество поступивших обращений по сравнению с 2020 годом увеличилось всего на 5%, что составляет 72 обращения в абсолютных цифрах.

В 1,5 раза увеличилось числа электронных обращений, что связано с появлением новых электронных площадок для размещения обращений граждан (ГИС ЖКХ, ПОС, система «ОНФ. Помощь»).

Увеличилась и активность граждан, обратившихся на личный прием к Главе Металлургического района и его заместителям: 44 человека по сравнению с 25, принятыми в 2020 году.

В 2021 году ответы в сокращенные сроки даны на 592 обращения. Таким образом, более трети всех обращений и почти половина письменных обращений рассмотрены в сокращенные сроки.

В 2021 году выявлены следующие вопросы повышенной активности граждан:

- предоставление коммунальной услуги по теплоснабжению жилых помещений ненадлежащего качества (в III и IV кварталах 2021 года);

- ненадлежащая очистка дорог, проездов и дворовых территорий от снега и наледи (в I квартале 2021 года).

Существенное количество рассмотренных обращений связано с вопросами:

- содержания общего имущества многоквартирных домов и дворовых территорий (4,2% рассмотренных обращений);

- обрезки деревьев (4,1 % рассмотренных обращений);

- комплексного благоустройства дворовых территорий и общественных пространств (4,1% рассмотренных обращений).

Кроме того, в 2021 в Администрацию района поступили и рассмотрены обращения по вопросам:

- перебоев в предоставлении коммунальных услуг;

- комплексного благоустройства общественных пространств;

- ремонта проездов и внутридворовых дорог;

- санитарного состояния территории;

- деятельности предприятий торговли;

- обращения с твёрдыми коммунальными отходами;

- мерах к закрытию люка колодца;

- восстановления благоустройства после ремонтных работ на наружных сетях.

По вопросам наибольшей активности граждан в Администрации района приняты меры управляющего воздействия:

- проведение оперативных штабов с участием сетевых ресурсоснабжающих организаций и управляющих компаний;

- проведение регулярных обходов территории с привлечением представителей управляющих компаний и подрядных организаций, осуществляющих уборку снега и наледи на территории район;

- размещение информации на официальном сайте и в официальных аккаунтах в сети Интернет о порядке действий для оперативного решения конкретных вопросов.

В целях повышения эффективности работы с обращениями и уровня удовлетворенности граждан с 2019 года в Администрации района используется практика внутреннего (длительного) контроля за исполнением сроков, о которых авторы обращения оповещены в ответах на их письма, в случае, если сроки исполнения превышают допустимые установленные законодательством сроки для рассмотрения обращений. В 2021 году на внутреннем контроле было оставлено 159, или каждое десятое, обращение, что в 1,5 раза больше, чем в 2020 году.

В 2021 году в Администрацию района по результатам рассмотрения обращений поступило 15 благодарностей. С началом работы платформы обратной связи на Едином портале государственных и муниципальных услуг (далее – система ПОС) у граждан появилась еще одна возможность дать свою оценку органам власти, местного самоуправления и организациям за работу с обращениями. В системе ПОС определена медианная оценка качества работы Администрации района – 5 баллов.