

**АНАЛИЗ, статистическая информация
по обращениям граждан и юридических лиц,
поступивших в администрацию Города Томска
в 2019 году**

В отдел по работе с обращениями граждан за 12 месяцев 2019 года из различных источников поступило **7 614** обращений граждан, за аналогичный период 2018 года - **7 715**, произошло небольшое снижение количества обращений. Стоит отметить, что в период с 2008 г. по 2015 г. наблюдался рост количества обращений, но в 2016- 2017 годах произошел спад – в среднем на 5%, в 2018 году был отмечен рост количества обращений граждан на 13%.

Все обращения граждан, юридических лиц, поступившие в администрацию Города Томска, рассмотрены в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке обращений граждан Российской Федерации», Закона Томской области от 11.01.2007 № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления», Стандартом делопроизводства в администрации Города Томска, утвержденного распоряжением администрации Города Томска от 10.06.2014 №р535.

Работа с письменными и устными обращениями граждан и юридических лиц является одной из важнейших в деятельности администрации Города Томска, особое внимание уделяется всестороннему, объективному и своевременному рассмотрению обращений. Соблюдение норм действующего законодательства, регулирующего порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих в адрес администрации Города Томска, контроль своевременного рассмотрения обращений, ведение учета осуществляет отдел по работе с обращениями граждан комитета по общим вопросам администрации Города Томска.

33 % обращений (2487) было перенаправлено из органов власти федерального и областного уровней, органов прокуратуры и других организаций. Наиболее значимыми из них являются:

- Администрация Президента, Аппарат Полномочного представителя Президента в СФО, Аппарат Правительства РФ – **745** обращений (в 2018 – 753) - произошло незначительное уменьшение;

- Администрация Томской области, включая департаменты – **835** (в 2018 – 779) – увеличение составило 7%;

- Государственная Дума ФС РФ, Законодательная Дума Томской области (включая депутатов) – **73** (в 2018 году – 45) – произошло увеличение на 62%;

- Дума Города Томска (включая депутатов) – **133** – количество обращений и запросов увеличилось на 10% по сравнению с 2018 годом (121);

- Прокуратура г.Томска и районов г. Томска – **269** – количество запросов и обращений уменьшилось в 1,5 раза по сравнению с данными 2018 г. (420).

67 % обращений (5127), зарегистрированных в отчетном периоде, поступило в отдел по работе с обращениями граждан непосредственно от заявителей, в том числе, коллективных обращений – 215.

По своему характеру поступившие обращения составили: 5806 – заявления, 1808 – жалобы, 17 – предложения.

В 2019 году 2 томича были приняты на видеоприёме с участием должностных лиц из Управления Президента РФ, Администрации Томской области, администрации Города Томска по вопросам благоустройства городских территорий. Часть вопросов решена в 2019 году, решение остальных вопросов планируется в 2020 году.

Для информирования населения в здании администрации Города Томска установлен информационный стенд, на котором размещены номера телефонов и почтовые адреса органов и структурных подразделений городской администрации.

В целях реализации конституционного права на обращение в администрации Города Томска проводится личный прием граждан Мэром Города Томска, заместителями Мэра Города Томска, руководителями органов администрации осуществлялся в соответствии с утвержденным графиком приема, который размещен в общедоступных для граждан местах, а также на официальном портале муниципального образования «Город Томск».

Отделом по работе с обращениями граждан комитета по общим вопросам администрации г. Томска проводится предварительная запись жителей на личный прием к Мэру Города Томска и его заместителям.

В отдел по работе с обращениями граждан в 2019 году обратилось **2204** посетителя, кроме того, ежедневно гражданам и сотрудникам структурных подразделений оказываются телефонные консультации по порядку рассмотрения обращений граждан .

В 2019 году на личный прием к Мэру города, его заместителям и управляющему делами администрации Города Томска обратилось **567** томичей.

Из анализа устных обращений выявлено, что преобладающая часть обращений касалась земельных вопросов, улучшения жилищных условий и предоставления жилья, проблем в сфере жилищно-коммунального хозяйства, благоустройства городских территорий, социальных вопросов, охраны правопорядка.

На личном приеме руководителями органов администрации Города Томска, обладающих статусом юридического лица, принято **1 782** гражданина.

В органах администрации в отчетном периоде зарегистрировано **16 387** обращений граждан.

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации в администрации Города Томска ежегодно в День Конституции Российской Федерации проводится общероссийский день приёма граждан. 12 декабря 2019 года в администрацию города и районные администрации обратилось **42** заявителя (24 – в администрацию Города Томска, 18 – в районные администрации).

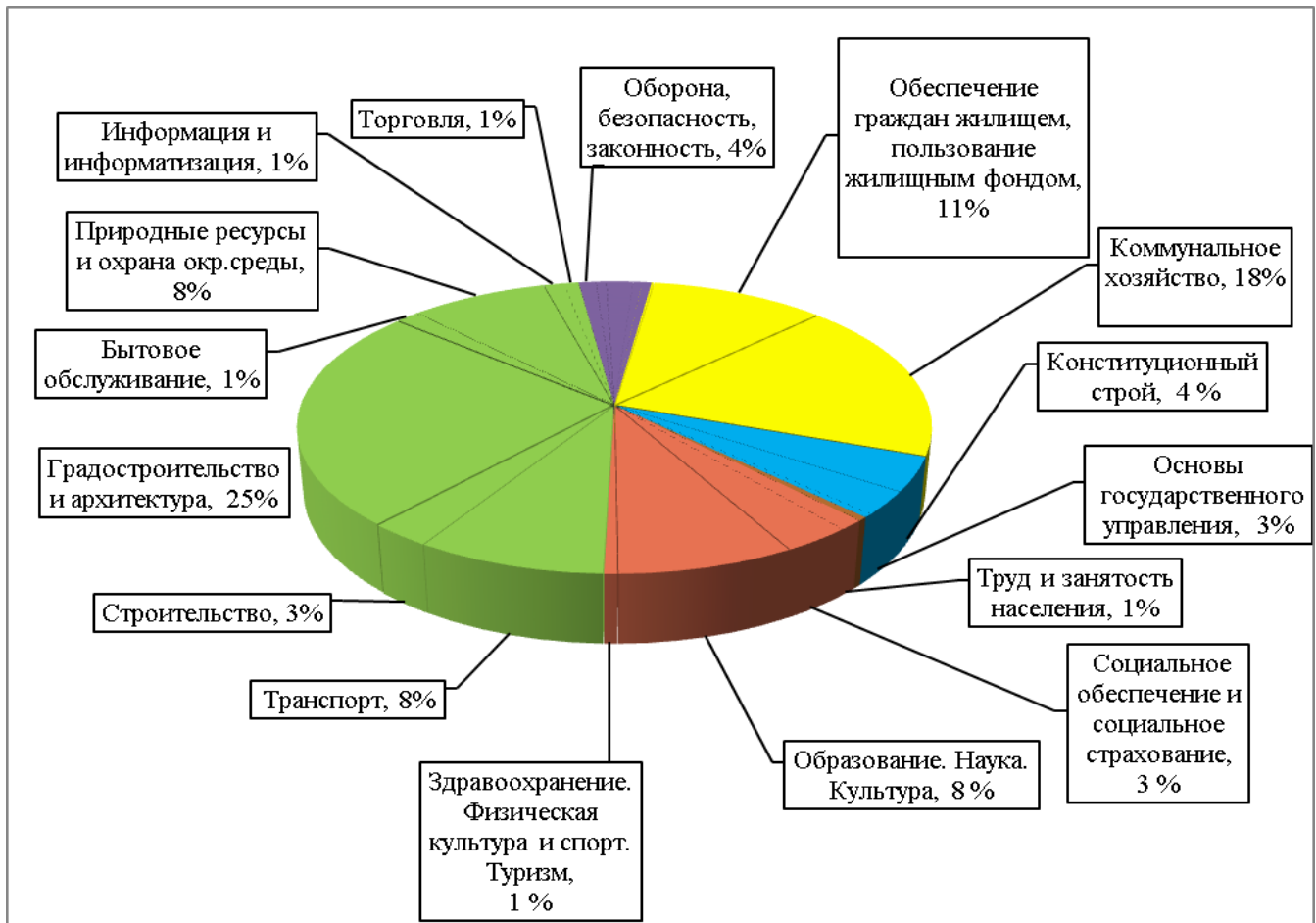
В обращениях томичей преобладающая часть вопросов касалась темы улучшения жилищных условий, обеспечения жилыми помещениями. Также затрагивались вопросы благоустройства, оформления земельных участков, транспортной доступности пос. Родионово, предоставления места в детском саду, некачественного оказания коммунальных услуг.

В ходе приема гражданам даны разъяснения о возможности решения вопросов в рамках действующего законодательства, по ряду обращений подготовлены письменные ответы.

Анализ письменных обращений показывает, что граждан волнуют все сферы жизнедеятельности города. Основное место занимают вопросы экономической, жилищно-коммунальной и социальной направленности.

За отчетный период обращения граждан и юридических лиц распределились по следующим блокам, согласно тематическому классификатору Управления Президента Российской Федерации:

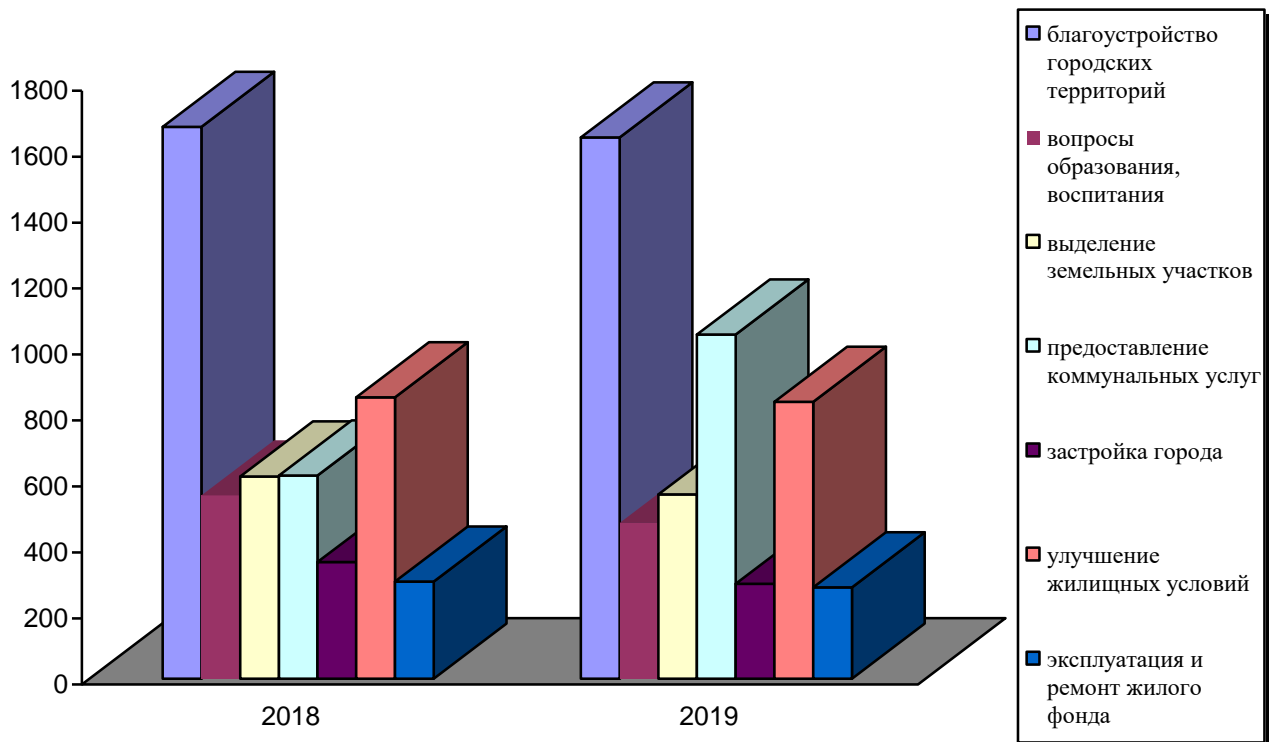
Диаграмма 1. Тематика письменных и устных обращений граждан за 2019 год



- Государство, общество, политика
- Социальная сфера
- Экономика
- Оборона, безопасность, законность
- Жилищно-коммунальная сфера

Как видно из диаграммы, основной блок вопросов – это вопросы экономики – 47% от общего количества обращений граждан; второй по величине блок вопросов – вопросы жилищно-коммунальной сферы – 28%; вопросы социальной направленности занимают третье место - 13%; государство, общество, политика – 9%; оборона, безопасность, законность – 3%.

Диаграмма 2. Общая характеристика обращений граждан в 2019 году в сравнении с 2018 годом.



Лидирующее место продолжает занимать блок жилищно-коммунальных вопросов, в сравнении с 2018 годом количество обращений по этой теме увеличилось на 21% (**3090** против **2554**).

Отмечен всплеск обращений по вопросам **предоставления коммунальных услуг**, по сравнению с данными 2018 года этот показатель возрос на 70% (**1044** против **616**), большинство - это жалобы на несоответствие качества предоставляемых услуг по водо- и теплоснабжению, преимущественно в период проведения летней ремонтной кампании и несвоевременную подачу горячей воды.

В связи с изменением порядка сбора и утилизации бытовых отходов в 2019 году произошло резкое увеличение количества обращений по вопросам **несвоевременного оказания услуг по вывозу мусора**, количество обращений по данной тематике увеличилось более чем в 3 раза, по сравнению с данными 2018 года (**334** против **91**).

Продолжают поступать жалобы на некачественную уборку снега в период обильных снегопадов на внутриквартальных территориях, проезжей части, стоит отметить, что данный показатель снизился на 29% по сравнению с 2018 г. (**299** против **424**).

Поступают просьбы жителей о включении дополнительных адресов частных домовладений в программу газификации.

По-прежнему проблемными остаются вопросы, связанные с **капитальным и текущим ремонтом жилых домов**, жители в своих обращениях просят перенести более ранний срок проведение капитального ремонта, поднимают вопросы о некачественном проведенном ремонте. Вместе с тем, на протяжении последних двух лет отмечается тенденция к снижению количества указанных вопросов (**277** против **295**).

В отчетном периоде на 23% по сравнению с данными 2018 года снизилось количество обращений, связанных с **работой управляющих компаний**, (**86** против **112**). В своих обращениях жители города выражают недовольство качеством обслуживания жилого фонда, просят содействия в смене управляющей компании.

Одними из часто поднимаемых вопросов в обращениях жителей остаются вопросы **благоустройства городских территорий**, их количество несколько снизилась по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года (**1641** против **1673**). Большое внимание жителей города уделяется приоритетному проекту «Формирование комфортной городской среды», томичи направляли свои предложения по обустройству общегородских и внутридворовых территорий, часть обращений касалась обеспечения безопасности дорожного движения,

установки соответствующих знаков дорожного движения для предупреждений опасных ситуаций. Поступали просьбы о сносе зеленых насаждений, ликвидации металлических гаражей.

Стали чаще встречаться обращения маломобильной группы населения по вопросу обеспечения доступности городской среды - обустройство тротуаров, пандусов, организация работы общественного транспорта.

Не снижается острота вопросов, связанных с **эксплуатацией и ремонтом дорог, созданием дорожной инфраструктуры**, что обусловлено реализацией на территории города проекта «Безопасные и качественные дороги», жители сообщали о недостатках в проводимом ремонте дорог. Вместе с тем, количество обращений по данной тематике снизилось на 3% по сравнению с данными 2018 года (**711** против **731**).

Тема **улучшения жилищных условий** остается одной из главных в обращениях жителей, (**840** против **853**). Томичи, проживающие в ветхом жилье, в своих письмах просят провести мероприятия по обследованию и признанию домов аварийными и подлежащими расселению, жители, проживающие в ветхом и аварийном жилье, просят расселить их в иные, более короткие сроки, чем установленные программой по расселению аварийных и ветхих домов. Поступают обращения от льготных категорий граждан по вопросу обеспечения жилыми помещениями по решению суда. Также граждане задают вопросы о реализации программ по улучшению жилищных условий на территории города.

Вопросы **предоставления, оформления земельных участков** для строительства и эксплуатации индивидуальных жилых домов, нежилых строений, садоводства остаются одними из актуальных на протяжении нескольких лет, хотя этот показатель снизился на 9% по сравнению с данными 2018 года (**559** против **613**). Большинство обращений касалось вопросов выделения и оформления земельных участков под строительство и садоводство. Жители обращаются в администрацию города за помощью в подготовке документов на земельные участки, определении их границ на местности, решении спорных вопросов в досудебном порядке согласно действующему законодательству.

Продолжают поступать обращения по вопросам выделения земельных участков от льготных категорий граждан для индивидуального жилого строительства. В связи с отсутствием необходимой инфраструктуры в районе пос. Кузовлево граждане не могут приступить к строительству, эксплуатировать уже построенные дома.

Не остается без внимания тема **застройки города**, количество обращений по данной тематике снизилось на 19% по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (**288** против **354**). Томичи интересуются наличием разрешений на строительство многоквартирных домов, торговых объектов, перспективами застройки городских территорий. Количество обращений участников долевого строительства о нарушении сроков ввода в эксплуатацию жилых многоквартирных домов в 2019 году уменьшилось на 32% по сравнению с данными 2018 года (**75** против **111**).

Каждое восьмое обращение касалось проблем в социальной сфере, в 2019 году многократно увеличилось количество обращений по вопросам формирования фонда оплаты труда работникам бюджетных образовательных учреждений (62 против 3).

На 15% по сравнению с данными 2018 года снизилось количество **вопросов дошкольного образования, воспитания детей** (**473** против **556**). Основными причинами обращений послужила нехватка мест в детских садах в шаговой доступности.

206 томичей обратилось по вопросу оказания социальной поддержки на первоочередные нужды, лечение, проведение ремонта, восстановление имущества после пожара.

Не снижается острота вопросов связанных с **работой пассажирского транспорта** данный показатель остался на уровне данных 2018 года (**410**). Большинство обращений - это жалобы на низкое качество пассажироперевозок (отсутствие кондуктора, нарушение графика движения, грубость водителей), неработающие информационные табло на остановках общественного транспорта.

Все обращения граждан рассмотрены Мэром Города Томска, заместителями Мэра Города Томска, управляющим делами администрации г. Томска.

В результате работы с письменными и устными обращениями Мэром города и его заместителями дано **14 360** поручений, из них наибольшее количество поручений было исполнено следующими структурными подразделениями:

Диаграмма 3. Количество поручений, исполненных органами администрации и структурными подразделениями.



По итогам рассмотрения обращений: каждое 6 обращение рассмотрено с участием заявителей либо с выездом на место (1247), по 320 – приняты положительные решения или меры по удовлетворению законных требований заявителей, по 7114 – даны разъяснения, по 3 – принято решение об отказе в удовлетворении требований заявителей как незаконные, 177 – направлены по компетенции в органы государственной власти и прочие инстанции.

Положительная работа структурных подразделений отмечена письмами граждан, так, в течение 2019 года в администрацию Города Томска поступило **27** благодарностей от жителей.