

**АНАЛИЗ, статистическая информация
по обращениям граждан и юридических лиц,
поступившим в администрацию Города Томска
в 2020 году**

В отдел по работе с обращениями граждан за 12 месяцев 2020 года из различных источников поступило **7 956** обращений граждан, за аналогичный период 2019 года - **7 614**. На протяжении 2018-2019 годов отмечается рост количества обращений.

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 Мэра Города Томска, заместителей Мэра Города Томска, управляющего делами администрации Города Томска, контроль своевременного рассмотрения обращений, ведение учета осуществляет отдел по работе с обращениями граждан комитета по общим вопросам администрации Города Томска.

41 % обращений (3227) 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 – **958** обращений (в 2019 – 685) - произошло увеличение на 40%;

- Администрация Томской области, включая департаменты – **1061** (в 2019 – 835) – увеличение составило 27%;

- Государственная Дума ФС РФ, Законодательная Дума Томской области (включая депутатов) – **73** (в 2019 году – 73) – осталось на уровне данных 2019 года;

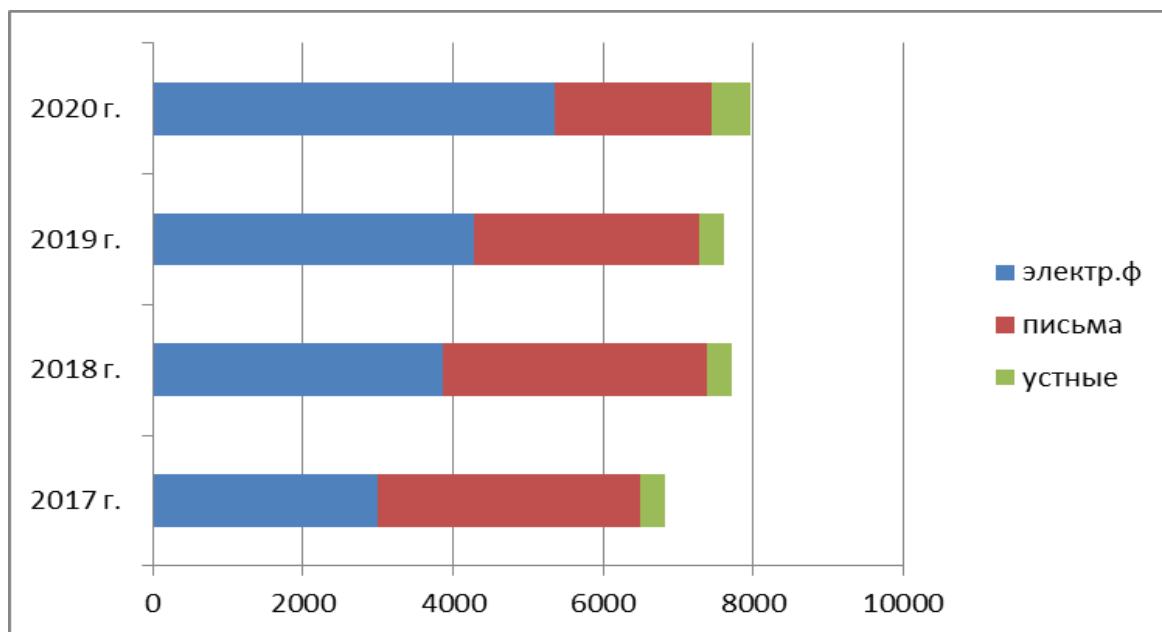
- Дума Города Томска (включая депутатов) – **173** – количество обращений и запросов увеличилось на 13% по сравнению с 2019 годом (133);

- Прокуратура г.Томска и районов г. Томска, Томской области – **639** – количество запросов и обращений увеличилось на 7% по сравнению с данными 2019 г. (597).

59 % обращений (4729), зарегистрированных в отчетном периоде, поступило в отдел по работе с обращениями граждан непосредственно от заявителей, в том числе, коллективных обращений – 134.

Отмечено, что ежегодно растёт интерес граждан к электронным информационным системам, с помощью которых можно направить обращение в электронной форме, соответственно, происходит уменьшение количества обращений в бумажной форме. Так, в 2020 году **5354 (67%)** обращений поступило в электронной форме. В диаграмме 1 приведена информация о форме подачи обращения с разбивкой по годам.

Диаграмма 1. Соотношение формы обращений к общему количеству обращений граждан



По своему характеру поступившие обращения составили: 5655 – заявления, 2295 – жалобы, 6 – предложения.

В 2020 году на личном приеме Мэром города, его заместителями и управляющим делами администрации Города Томска принято **80** томичей.

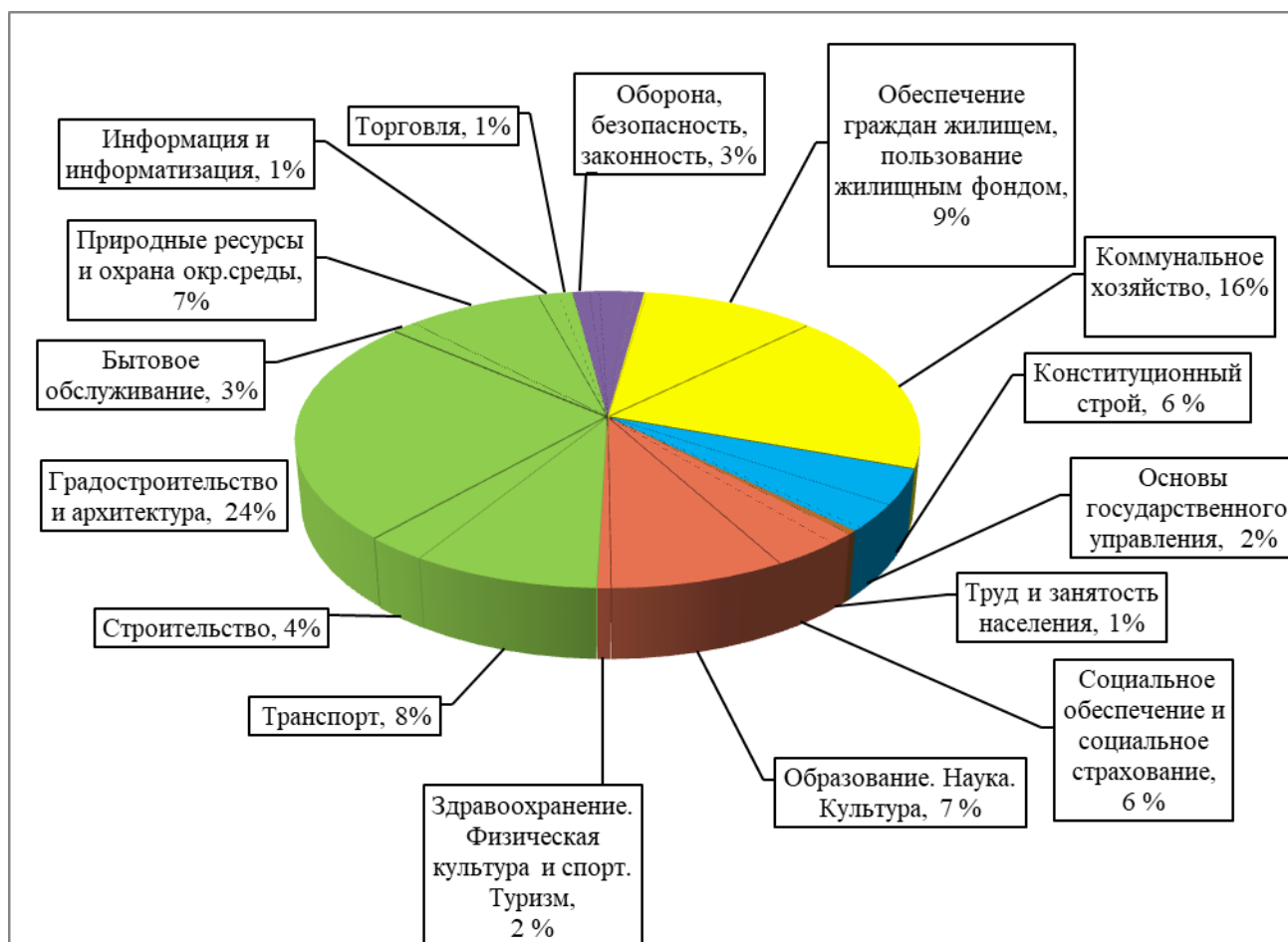
Из анализа устных обращений выявлено, что преобладающая часть обращений касалась земельных вопросов, улучшения жилищных условий и предоставления жилья, проблем в сфере жилищно-коммунального хозяйства, благоустройства городских территорий, социальных вопросов.

На личном приеме руководителями органов администрации Города Томска, обладающих статусом юридического лица, принято **772** гражданина.

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:

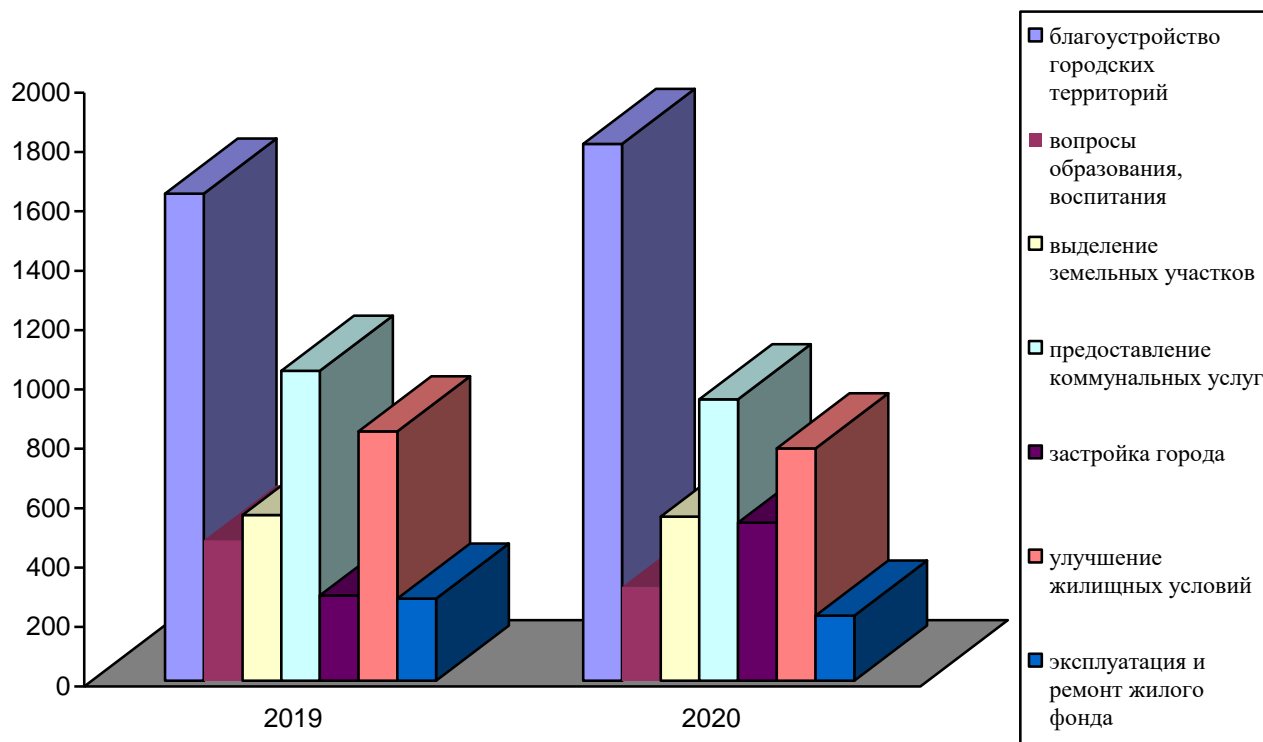
Диаграмма 2. Тематика письменных и устных обращений граждан за 2020 год



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

Как видно из диаграммы, основной блок вопросов – это вопросы экономики – 48% от общего количества обращений граждан; второй по величине блок вопросов – вопросы жилищно-коммунальной сферы – 25%; вопросы социальной направленности занимают третье место - 16%; государство, общество, политика – 8%; оборона, безопасность, законность – 3%.

Диаграмма 3. Общая характеристика обращений граждан в 2020 году в сравнении с 2019 годом.



Лидирующее место продолжает занимать блок жилищно-коммунальных вопросов, вместе с тем, произошло небольшое уменьшение по сравнению с 2019 годом (**3021** против **3090**).

Отмечено небольшое снижение количества обращений по вопросам **предоставления коммунальных услуг** по сравнению с данными 2019 года (**1021** против **1044**), большинство - это жалобы на несоответствие качества предоставляемых услуг по водо- и теплоснабжению, преимущественно в период проведения ремонтной кампании, несвоевременную подачу горячей воды, начисление высокой оплаты за услуги. Продолжают поступать жалобы на несвоевременный вывоз мусора - количество вопросов по данной теме снизилось на 15% (**283** против **334**). Всё чаще жители обращаются с просьбами 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 на 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 (**219** против **295**).

В отчетном периоде на 28% по сравнению с данными 2019 года снизилось количество обращений, связанных с **работой управляющих компаний**, (**81** против **112**). В своих обращениях жители города выражают недовольство качеством обслуживания жилого фонда, просят содействия в смене управляющей компании. В 2020 году в связи с распространением коронавирусной инфекции стали актуальными вопросы о систематической дезинфекции мест общего пользования в многоквартирных домах.

Большое внимание в обращениях жителей уделяется теме **улучшения жилищных условий** (**783** против **840**). 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.

Значительная часть обращений жителей касалась вопросов **благоустройства городских территорий**, их количество возросло на 10% по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года (**1809** против **1641**). 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, организации уличного освещения. Поднимались вопросы обеспечения сноса зеленых насаждений, нарушения санитарного содержания территории, ликвидации металлических гаражей. Отмечена сезонная проблема некачественной уборки снега в период обильных снегопадов на внутриквартальных территориях, с крыш домов и козырьков подъездов, с проезжей части дорог - данный показатель увеличился на 5% по сравнению с 2019 г. (**315** против **299**).

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 национального проекта «Безопасные и качественные дороги», жители сообщали о недостатках в проводимом ремонте дорог. Вместе с тем, количество обращений по данной тематике снизилось на 20% по сравнению с данными 2019 года (**567** против **711**).

Вопросы **предоставления, оформления земельных участков** для строительства и эксплуатации индивидуальных жилых домов, нежилых строений, садоводства остаются одними из актуальных на протяжении нескольких лет (**553** против **559**). Большинство обращений касалось вопросов 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. Заявители выражают обеспокоенность длительным ожиданием своей очереди и поднимают вопросы о компенсационных выплатах взамен земельных участков.

Возрос интерес жителей к теме **застройки города**, количество обращений по данной тематике увеличилось на 67% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (**533** против **332**). Томичи интересуются наличием разрешений на строительство объектов, перспективами застройки городских территорий. Почти втрое, по сравнению с данными 2019 года уменьшилось количество обращений участников долевого строительства о нарушении сроков ввода в эксплуатацию жилых многоквартирных домов (**27** против **75**).

Каждое седьмое обращение касалось проблем в социальной сфере. В связи с распространением коронавирусной инфекции в 2020 году жители чаще обращались по вопросам оказания мер социальной поддержки, в связи с тяжелыми жизненными ситуациями (**342** против **206**).

По-прежнему остаются острыми вопросы **дошкольного образования, воспитания детей** (**430** против **473**). Основными причинами обращений послужила нехватка мест в детских садах в шаговой доступности.

Продолжали поступать обращения, связанные с **работой пассажирского транспорта** данный показатель остался на уровне данных 2019 года (**408**). Преобладающая часть - это жалобы на низкое качество пассажироперевозок (отсутствие кондукторов, терминалов для

безналичной оплаты, нарушение графика движения, грубость водителей), неработающие информационные табло на остановках общественного транспорта.

Результатом откликов на резонансные события, опубликованные в информационных ресурсах, стали единовременные обращения групп жителей по вопросам застройки микрорайонов Наука и Академгородка, внесения изменений в Правила землепользования и застройки, благоустройства проспекта Ленина и ул. Усова, обустройства надземных пешеходных переходов по адресам: ул. Елизаровых, 76 и пр. Фрунзе, 137б; требования о выплатах денежных средств (порядка 600 обращений).

Все обращения граждан рассмотрены Мэром Города Томска, заместителями Мэра Города Томска

В результате работы с письменными и устными обращениями Мэром города и его заместителями дано **15 420** поручений, из них наибольшее количество поручений было исполнено следующими структурными подразделениями:

Диаграмма 4. Количество поручений, исполненных органами администрации и структурными подразделениями.



По итогам рассмотрения обращений: каждое 6 обращение рассмотрено с участием заявителей либо с выездом на место (1343), по 339 – приняты положительные решения или меры по удовлетворению законных требований заявителей, по 7261 – даны разъяснения, по 7 – принято решение об отказе в удовлетворении требований заявителей как незаконные, 349 – перенаправлены по компетенции в различные инстанции.

Положительная работа структурных подразделений отмечена письмами граждан, так, в течение 2020 года в администрацию Города Томска поступило **22** благодарности от жителей.