

**Отчёт
по работе с обращениями граждан и юридических лиц,
поступившими в администрацию Города Томска
в 2021 году**

В отдел по работе с обращениями граждан за 12 месяцев 2021 года из различных источников поступило **6 878** обращений граждан и юридических лиц, за аналогичный период 2020 года - **7 956**.

Хотелось отметить, что в период с 2012 г. по 2015 г. происходил рост количества обращений, но в 2016, 2017, 2019 годах наблюдался спад – в среднем на 3%, в 2018, 2020 годах был отмечен рост количества обращений граждан – в среднем на 8%.

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», Стандарта 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.

48 % обращений (3302) 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 – **1317** обращений (в 2020 г. – 958) - произошло увеличение на 37%;

- Администрация Томской области, включая департаменты – **1116** (в 2020 – 1061) – произошло увеличение на 5%;

- Государственная Дума ФС РФ, Законодательная Дума Томской области (включая депутатов) – **78** (в 2020 году – 73) – произошло незначительное увеличение;

- Дума Города Томска (включая депутатов) – **159** – количество обращений и запросов уменьшилось на 9% по сравнению с 2020 годом (173);

- Прокуратура г.Томска и районов г. Томска, Томской области – **459** – количество запросов и обращений уменьшилось на 39% по сравнению с данными 2020 г. (639).

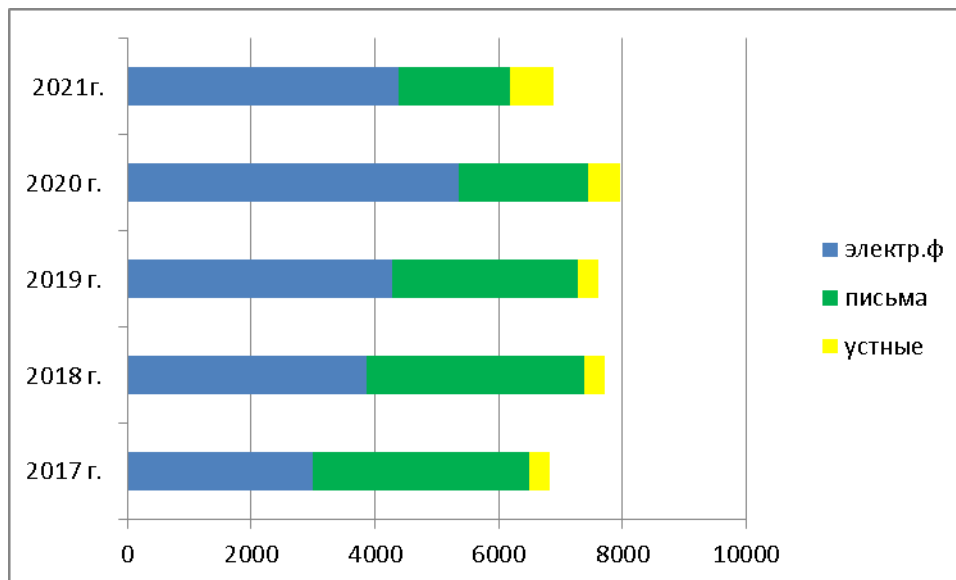
52 % обращений (3576), зарегистрированных в отчетном периоде, поступило в отдел по работе с обращениями граждан непосредственно от заявителей, в том числе, 154 коллективных обращения, 135 обращений от юридических лиц (индивидуальных предпринимателей, руководителей предприятий и учреждений) по личным вопросам.

В 2021 году трое томичей были приняты на видеоприёме с участием должностных лиц Управления Президента Российской Федерации, Администрации Томской области, администрации Города Томска по вопросам газификации жилых домов в пос. Залесье, благоустройства ул. Белая, ремонта участка дороги в д. Лоскутово. Часть вопросов решена в 2021 году, решение остальных вопросов планируется в 2022 году.

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

2021 году **4371 (67%)** обращений поступило в электронной форме. В диаграмме 1 приведена информация о форме подачи обращений в течение пяти лет.

Диаграмма 1. Соотношение формы обращений к общему количеству обращений граждан



Стоит отметить, что в 2021г. количество обращений жителей находилось на уровне данных 2017г., вместе с тем, изменилась форма подачи обращений – количество писем уменьшилось вдвое. Это может быть связано с появлением новой коронавирусной инфекции, что создает почву для дистанционного решения вопросов.

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, который осуществляется в соответствии с утвержденным графиком приема, размещенным в общедоступных для граждан местах, а также на официальном сайте муниципального образования «Город Томск».

Отделом по работе с обращениями граждан осуществляется предварительная запись жителей на личный прием к Мэру Города Томска и его заместителям.

По своему характеру поступившие обращения составили: **4461** – заявления, **2375** – жалобы, **42** – предложения.

В 2021 году Мэром Города Томска, заместителями Мэра Города Томска **161** граждан принят на личном приёме.

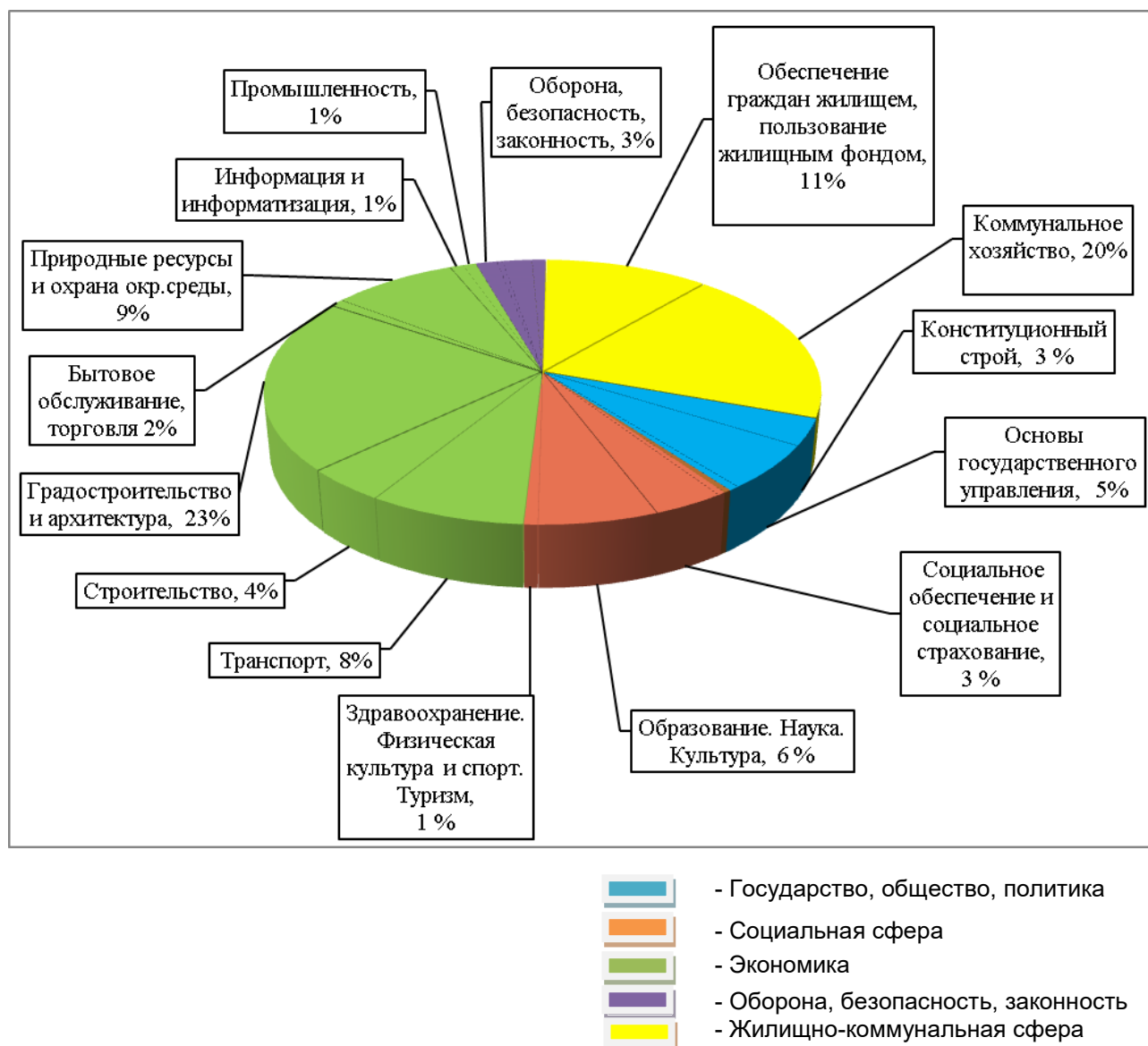
Из анализа устных обращений выявлено, что преобладающая часть обращений касалась проблем в сфере жилищно-коммунального хозяйства, земельных вопросов, улучшения жилищных условий и предоставления жилья, благоустройства городских территорий, социальных вопросов.

На личном приеме руководителями органов администрации Города Томска, обладающих статусом юридического лица, принято **678** граждан.

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

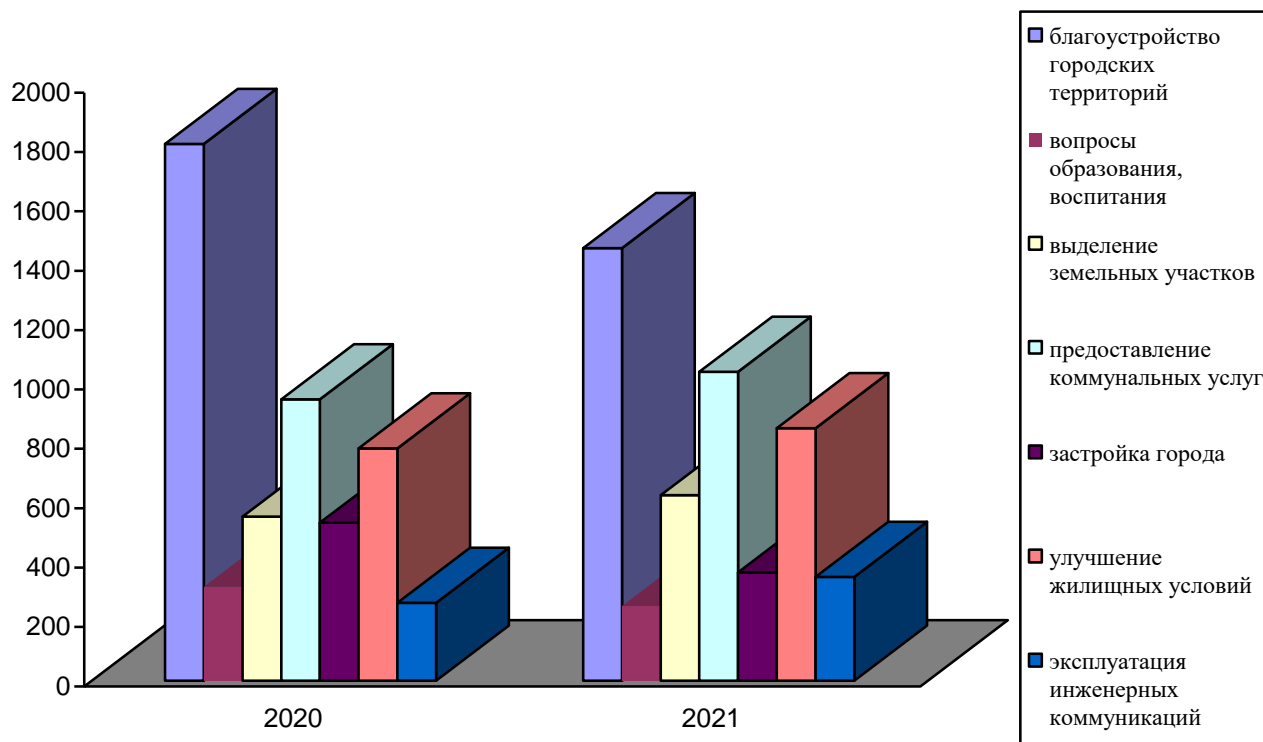
За отчетный период обращения граждан и юридических лиц распределились по следующим блокам, согласно тематическому классификатору Управления Президента Российской Федерации:

Диаграмма 2. Тематика письменных и устных обращений граждан за 2021 год



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 – 31%; вопросы социальной направленности занимают третье место - 10%; государство, общество, политика – 8%; оборона, безопасность, законность – 3%.

Диаграмма 3. Общая характеристика обращений граждан в 2021 году в сравнении с 2020 годом.



Лидирующее место продолжает занимать блок жилищно-коммунальных вопросов, за отчётный период произошёл небольшой прирост по сравнению с 2020 годом (**3117** против **3021**).

Увеличилось количество обращений по вопросам **предоставления коммунальных услуг** по сравнению с данными 2020 года (**1122** против **1021**), 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. На 10% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года увеличилось количество жалоб на несвоевременный вывоз мусора (**312** против **283**).

В связи с реализацией программы догазификации в Томске на 38% по сравнению с данными 2020 года (**220** против **159**) увеличилось количество обращений с просьбами о подключении частных домовладений к газопроводу, а также о включении новых адресов в программу газификации, в том числе, поступали коллективные обращения, подписанные значительной частью жителей.

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 в многоквартирных домах, поднимают вопросы о некачественно проведенном ремонте. За прошедший год произошло увеличение вопросов по указанной тематике на 17% по сравнению с данными 2020 года (**257** против **219**).

В отчетном периоде на 14% по сравнению с данными 2020 года увеличилось количество обращений, связанных с **работой управляющих компаний**, (**92** против **81**). В своих обращениях жители города выражают недовольство качеством обслуживания жилого фонда, просят содействия в смене управляющей компании. В 2021 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 (851 против 783)**. 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. Часть обращений по данной тематике обусловлена несогласием томичей с предлагаемым переселением в строящийся многоквартирный жилой дом на пер. Целинный. Поступают обращения от льготных категорий граждан по вопросу обеспечения жилыми помещениями по решению суда. Кроме того, граждане задают вопросы о реализации программ по улучшению жилищных условий на территории города.

Значительная часть обращений жителей касалась вопросов **благоустройства городских территорий**, вместе с тем, количество вопросов по данной тематике снизилось на 20% по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года (**1458 против 1809**). 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 предупреждения опасных ситуаций, организации уличного освещения. Поднимались вопросы обеспечения сноса зеленых насаждений, нарушения санитарного содержания городских территорий, 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 – вместе с тем, данный показатель снизился на 19% по сравнению с 2020 г. (**256 против 315**).

Стали чаще обращаться представители 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, значительная часть обращений касалась ремонта дорожного покрытия в посёлках, а также второстепенных дорог в городе. Количество обращений по данной тематике увеличилось на 6% по сравнению с данными 2020 года (**599 против 567**).

Вопросы **предоставления, оформления земельных участков** для строительства и эксплуатации индивидуальных жилых домов, нежилых строений, садоводства остаются одними из актуальных на протяжении нескольких лет, за отчетный период произошло увеличение на 13% (**625 против 553**). Преобладали вопросы оформления земельных участков под строительство и садоводство. Жители обращались 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 жилищного строительства. Заявители выражают обеспокоенность длительным ожиданием своей очереди и поднимают вопросы о компенсационных выплатах взамен земельных участков. Кроме того, граждане, получившие земельные участки, сообщают о различных проблемах, связанных с выделенными участками (отсутствие инфраструктуры, неудобства, наличие деревьев, поросли на участке), и, как следствие – о невозможности строительства.

В отчетном периоде на 32% по сравнению с данными 2020 года произошло снижение количества вопросов по теме **застройки города, (365 против 533)**. Томичи интересуются наличием разрешений на строительство объектов, перспективами застройки городских территорий. В связи с изменениями действующего законодательства, единичными становятся обращения участников долевого строительства, занимавшие немалый удельный вес в предыдущих отчетных периодах (**18 против 27**).

Произошло снижение на 38% по сравнению с данными 2020 года количества вопросов социальной направленности (**717** против **1163**). В связи со строительством новых детских садов, снижается острота вопросов **дошкольного образования, воспитания детей (252** против **430**). Основными причинами обращений послужила нехватка мест в детских садах в шаговой доступности. Определенная категория граждан интересовалась вопросами оказания мер социальной поддержки, стоит отметить, что их количество снизилось более, чем в 2 раза, по сравнению с данными 2020 года (**137** против **342**).

Продолжали поступать обращения, связанные с **работой пассажирского транспорта** данный показатель снизился на 24% относительно данных 2020 года (**310** против **408**). Преобладающая часть - это жалобы на низкое качество пассажироперевозок (отсутствие кондукторов, некорректная работа терминалов для безналичной оплаты, нарушение графика движения, грубость водителей), неработающие информационные табло на остановках общественного транспорта. Также значительная часть обращений связана с отсутствием транспортной доступности микрорайонов Зелёные горки, Подсолнухи, Заречный, Радонежский, пос. Спутник, в том числе, вызванным изменением транспортной схемы движения маршрутных автобусов.

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

По итогам рассмотрения обращений: каждое 4 обращение рассмотрено с участием заявителей либо с выездом на место (1748), по 178 – приняты положительные решения или меры по удовлетворению законных требований заявителей, по 6491 – даны разъяснения, по 5 – принято решение об отказе в удовлетворении требований заявителей как незаконные, 204 – перенаправлены по компетенции в различные инстанции.

Положительная работа структурных подразделений отмечена письмами граждан, так, в течение 2021 года в администрацию Города Томска поступило **11** благодарностей от жителей.