

Отчет по работе с обращениями граждан, поступившими в администрацию Города Томска в 2023 году

В отдел по работе с обращениями граждан комитета по общим вопросам администрации Города Томска за 2023 год поступило **7500** обращений граждан, за аналогичный период 2022 года – **6665**, в 2021 году - **6878**, в 2020 году - **7956**.

Работа с обращениями граждан (письменными обращениями, устными обращениями, поступившими в ходе личных приемов граждан должностными лицами администрации Города Томска) в администрации Города Томска регламентируется положениями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения 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 (далее - Стандарт делопроизводства).

Рассмотрение обращений граждан осуществляется администрацией Города Томска, ее органами, Мэром Города Томска, заместителями Мэра Города Томска, управляющим делами администрации Города Томска, руководителями отраслевых и территориальных органов администрации Города Томска и иными уполномоченными должностными лицами администрации Города Томска и ее органов.

Работа с письменными и устными обращениями граждан 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 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 (далее - Отдел).

В 2023 году **47%** обращений (3550) поступило и зарегистрировано непосредственно от граждан, что меньше аналогичного показателя 2022 года в процентном соотношении на 6%, но практически равнозначно числовому показателю - 3517 обращений. При этом стоит отметить рост количества обращений на **53%** (3950), перенаправленных в администрацию Города Томска, согласно компетенции, из органов власти федерального и областного уровней, органов прокуратуры и других организаций:

- из Администрации Президента, Аппарата Полномочного представителя Президента в СФО, Аппарата Правительства РФ - **667** обращений (в 2022 году - 497) увеличение на 34%;

- из Администрации Томской области, включая департаменты - **2477** обращений, увеличение числа обращений по сравнению с 2022 годом на 18% (2087);

- из Государственной Думы ФС РФ, Законодательной Думы Томской области (включая депутатов) - **35** (наблюдается снижение количества обращений и запросов, в 2022 году - 49, в 2021 году - 78);

- из прокуратуры г. Томска и районов г. Томска, Томской области - **520**, что практически на 50% больше по сравнению с 2022 годом (344).

Таким образом, возможно предположить желание заявителей, при направлении обращений в вышестоящие органы власти и контрольно-надзорные органы, осуществление контроля и проверки деятельности администрации Города Томска по исполнению обращений граждан.

4% обращений из общего числа (306) имели характер рассылки и поступили в администрацию Города Томска не только непосредственно от жителей, но и были перенаправлены для рассмотрения в рамках полномочий Администрацией Томской области, Думой Города Томска и органами прокуратуры. Следовательно, граждане хотели обозначить значимость поставленных в обращениях вопросов для большего количества органов власти.

Администрацией Города Томска проводится системная работа по совершенствованию работы с обращениями граждан, принимаются меры по повышению информационной открытости деятельности муниципалитета. На сайте администрации Города Томска <http://admin.tomsk.ru> размещаются пресс-релизы по значимым темам и вопросам развития города. Кроме того, возможность направить сообщения предоставлена жителям в социальных сетях в сети «Интернет».

Также в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 10.11.2020 № 1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения» администрация Города Томска участвует в указанном эксперименте с 2020 года.

В 2023 году были реализованы следующие мероприятия:

1) продолжена работа по переводу в электронную форму всех поступающих и отправляемых документов по обращениям граждан для обеспечения возможности межведомственного взаимодействия со структурными подразделениями и органами администрации Города Томска, а также Администрацией Томской области;

2) в соответствии с Указом Президента РФ от 17.04.2017 № 171 сотрудниками Отдела осуществлялось в постоянном режиме предоставление отчетов по обращениям граждан, зарегистрированным в администрации Города Томска, на сайте Управления Президента РФ - ССТУ.РФ - размещено около 12 130 документов;

3) организована работа с обращениями граждан, поступившими в ходе выездных встреч Мэра Города Томска с жителями. Так, сотрудниками Отдела обработано более 150 обращений жителей;

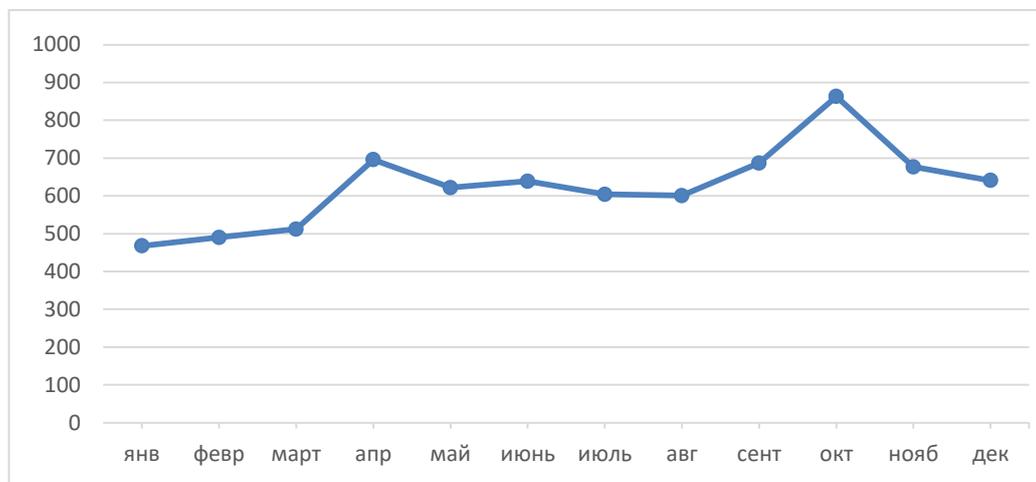
4) продолжена работа с обращениями граждан, поступившими в ходе Прямой линии Президента Российской Федерации (ОНФ);

5) продолжена работа в информационной системе «Досудебное обжалование», в которой поступают жалобы граждан на оказанные муниципальные услуги;

6) продолжена работа с сообщениями, поступившими через единую цифровую платформу, располагающую механизмом обратной связи (ПОС). Сотрудники Отдела осуществляют координацию обращений в ПОС;

7) сотрудниками Отдела оказывается консультативная помощь жителям, обратившимся в администрацию Города Томска, а также методическая помощь структурным подразделениям администрации Города Томска, в части организации работы с обращениями граждан. В отчетный период Отделом принято более 10 000 телефонных звонков от граждан и сотрудников администрации.

Диаграмма 1. Количество зарегистрированных обращений граждан по месяцам 2023 года



Согласно представленной таблице, в начале года зарегистрировано наименьшее число обращений граждан, далее прослеживается рост и «пики» по количеству обращений приходятся на апрель и октябрь месяцы, в переходные периоды межсезонья и, в сентябре – октябре 2023 года период вступления в должность вновь избранного Мэра Города Томска.

По своему характеру поступившие обращения составили: 5763 - заявления, 1733-жалобы, 4 – предложения.

В 2023 году на личном приеме исполняющим обязанности Мэра Города Томска, с сентября 2023 года Мэром Города Томска, заместителями Мэра Города Томска принято **176** граждан.

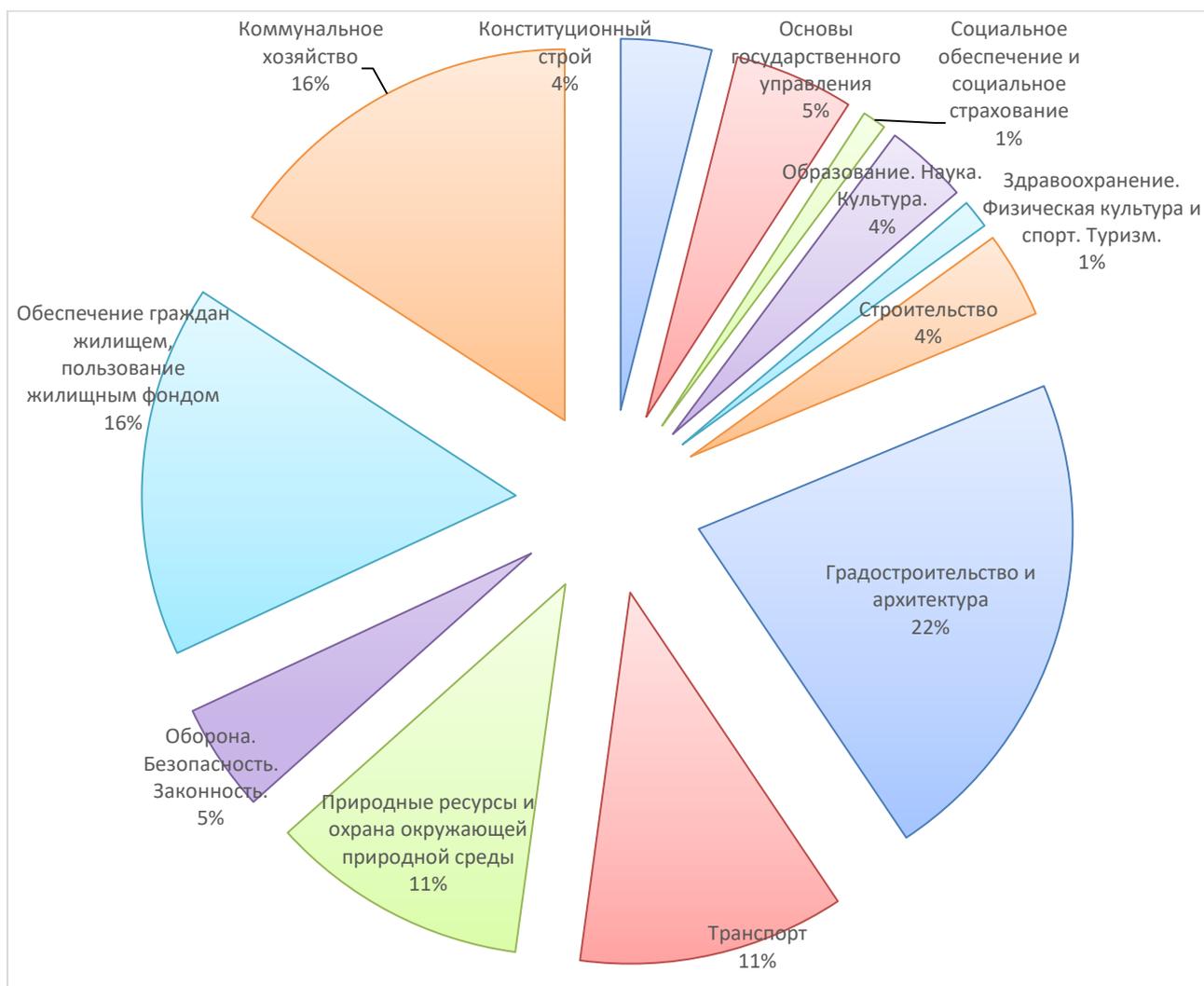
Из анализа устных обращений выявлено, что преобладающая часть обращений касалась вопросов улучшения жилищных условий, проблем благоустройства городских территорий, социальных вопросов и жилищно-коммунальной сферы.

На личном приеме руководителями органов администрации Города Томска, обладающих статусом юридического лица, принято **847** граждан.

Анализ письменных обращений показывает, что граждан волнуют все сферы жизнедеятельности города. Основное место занимают вопросы благоустройства, жилищно-коммунальной, в том числе улучшение жилищных условий, 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 2023 год.



Как видно из диаграммы, основной блок вопросов - это градостроительство и архитектура, которые включают в себя вопросы строительства объектов социальной сферы, комплексного благоустройства, уличного освещения, санитарного содержания городских территорий, эксплуатации и ремонта дорог и пр.

На втором месте 2 блока вопросов имеют равные значения: обеспечение граждан жильем, пользование жилищным фондом и коммунальное хозяйство.

Вопросы обеспечения граждан жильем, пользование жилищным фондом, включают в себя вопросы переселения из аварийного жилья, улучшения жилищных условий, обеспечение жильем льготных категорий граждан и пр.

Вопросы коммунального хозяйства связаны с качеством предоставления коммунальных услуг, их оплатой, эксплуатацией и ремонтом жилищного фонда, обращением с твердыми коммунальными отходами и пр.

В сравнении с 2022 годом выделенных показателей, стоит отметить незначительные изменения. На 2% тематика обращений граждан 2023 года больше содержит вопросы градостроительства и архитектуры, на 3% обеспечения граждан жильем, пользование жилищным фондом. При этом в общем количестве обращений граждан 2023 года, число обращений, содержащих вопросы коммунального хозяйства сократилось на 2%.

За отчетный период произошло уменьшение количества обращений по жилищно-коммунальным вопросам по сравнению с данными 2022 года (**2605** против **2766**). Количество обращений по вопросам предоставления коммунальных услуг по сравнению с 2022 годом незначительно сократилось с 697 за 2022 год до **604** в 2023 году, что, возможно, связано с проводимыми ремонтными кампаниями сетей тепло- и водоснабжения, выполнением работ по восстановлению благоустройства после проведения земляных работ.

Проблемные вопросы несвоевременного вывоза мусора и ликвидации несанкционированного складирования отходов на протяжении нескольких лет периодически становятся особо острыми. В 2023 году поступило 275 обращений в администрацию Города Томска по данному вопросу. Наибольшее количество обращений из общего числа было зарегистрировано в администрации Города Томска в период с мая по сентябрь, когда, в связи с теплой погодой, несвоевременный вывоз мусора причиняет особый дискомфорт жителям города.

По-прежнему остается острой тема улучшения жилищных условий. В 2023 году отмечается продолжение роста числа обращений по данной тематике – **1290**, в 2022 году – 1068, в 2021 году – 851. Томичи, проживающие в ветхом и аварийном жилье, просят расселить их в более короткие сроки, чем установленные программой по расселению аварийных домов. Поступают обращения от льготных категорий граждан по вопросу обеспечения жилыми помещениями, в том числе, по решению суда.

Значительная часть обращений жителей касалась вопросов благоустройства городских территорий. **274** обращения в 2023 году (против 136 в 2022 году) содержали вопросы подрезки и сноса старых зеленых насаждений, которые могли нести угрозу здоровью и имуществу жителей города. По обращениям граждан согласованные комиссией по сохранению зеленых насаждений и ландшафтов в муниципальном образовании «Город Томск» к сносу зеленые насаждения включаются в очередь. При возможном самостоятельном выполнении работ заявители получают порубочные билеты и выполняют работы по сносу своими силами.

Ежегодно увеличивается число обращений, содержащих вопросы ремонта, восстановления дорожного полотна на улицах города. В 2023 году зарегистрировано **936** обращений по данному вопросу, что практически на треть больше, чем в 2022 году (712) и почти в половину, чем в 2021 году – 599, что обусловлено реализацией на территории города национального проекта «Безопасные и качественные дороги», а также увеличением финансирования в 2022 и в 2023 годах на ремонт второстепенных дорог 2-й и 3-й категорий.

Вопросы предоставления земельных участков для строительства и эксплуатации индивидуальных жилых домов, нежилых строений, садоводства остаются одними из актуальных на протяжении нескольких лет. В 2023 году число обращений по данной тематике незначительно отличается от показателя 2022 года – **577** против **539**. Преобладающая часть обращений касается оформления земельных участков под строительство и садоводство, поступают также обращения по вопросам выделения земельных участков льготным категориям граждан для индивидуального жилищного строительства.

С **314** в 2022 году до **279** в 2023 году снизилось число обращений, связанных с работой пассажирского транспорта. Преобладающая часть – это жалобы на низкое качество пассажироперевозок (отсутствие кондукторов, нарушение графика движения, грубость водителей). Профильным департаментом администрации Города Томска с исполнителями по муниципальным контрактам по муниципальным маршрутам проводятся служебные проверки, с водителями проводятся разъяснительные беседы о необходимости соблюдения правил перевозки пассажиров.

На 19 % по сравнению с данными 2022 года снизилось количество вопросов социальной направленности (**476** против **588**). В 2023 году в рамках реализации программы «Модернизация школьных систем образования» проводятся работы по капитальному ремонту школ, улучшаются условия обучения в образовательных учреждениях. В связи со

строительством новых детских садов снижается острота вопроса нехватки мест в учреждениях дошкольного образования. Уменьшилось число вопросов, связанных с оказанием мер социальной поддержки - **128 (152 в 2022 году)**.

По итогам рассмотрения обращений каждое 10 обращение рассмотрено с участием заявителей либо с выездом на место (700), по 43 – приняты положительные решения или меры по удовлетворению законных требований заявителей, по 7232 – даны разъяснения, по 61 – принято решение об отказе в удовлетворении требований заявителей как незаконные, 164 – перенаправлены по компетенции в различные инстанции.

Положительная работа должностных лиц администрации Города Томска и структурных подразделений отмечена письмами граждан, так в течение 2023 года в администрацию Города Томска поступило **18** благодарностей от жителей города.