

**Отчёт
по работе с обращениями граждан,
поступившими в администрацию Города Томска в 2022 году**

В отдел по работе с обращениями граждан за 12 месяцев 2022 года из различных источников поступило **6 665** обращений граждан, за аналогичный период 2021 года – **6 878**.

Все обращения граждан, поступившие в администрацию Города Томска, рассмотрены в соответствии с требованиями 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.

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, поступающих в адрес Мэра Города Томска, заместителей Мэра Города Томска, управляющего делами администрации Города Томска, контроль своевременного рассмотрения обращений, ведение учёта осуществляет отдел по работе с обращениями граждан комитета по общим вопросам администрации Города Томска (далее – Отдел).

Анализ поступивших письменных обращений граждан показал, что ввиду совершенствования взаимодействия с жителями: увеличение каналов связи (программы в прямом эфире на телевидении и радио с участием. и.о. Мэра Города Томска, его заместителей и руководителей ключевых подразделений), функционирование официальных страниц в социальных сетях и мессенджерах, издание печатных и электронных СМИ, снижается количество обращений жителей Томска в другие органы власти, минуя муниципалитет. В отчетном периоде на 5% снизилось количество обращений томичей, перенаправленных из органов власти федерального и областного уровней, органов прокуратуры и других организаций по вопросам местного значения (3302 в 2021г., 3148 в 2022г.):

- из Администрации Президента, Аппарата Полномочного представителя Президента в СФО, Аппарата Правительства РФ – **497** обращений (в 2021 г. – 1317) - произошло уменьшение в 2,6 раз;

- из Администрации Томской области, включая департаменты – **2087** (в 2021 – 1116) – произошло увеличение почти в 2 раза.

- из Государственной Думы ФС РФ, Законодательной Думы Томской области (включая депутатов) – **49** (в 2021 году – 78) – произошло уменьшение на 63%;

- из Думы Города Томска (включая депутатов) – **127** – количество обращений и запросов уменьшилось на 20% по сравнению с 2021 годом (159);

- из прокуратуры г. Томска и районов г. Томска, Томской области – **344** – количество запросов и обращений уменьшилось на 25% по сравнению с данными 2021 г. (459).

53 % обращений (3517), зарегистрированных в отчетном периоде, поступило в отдел по работе с обращениями граждан непосредственно от заявителей, в том числе, 136 коллективных обращений.

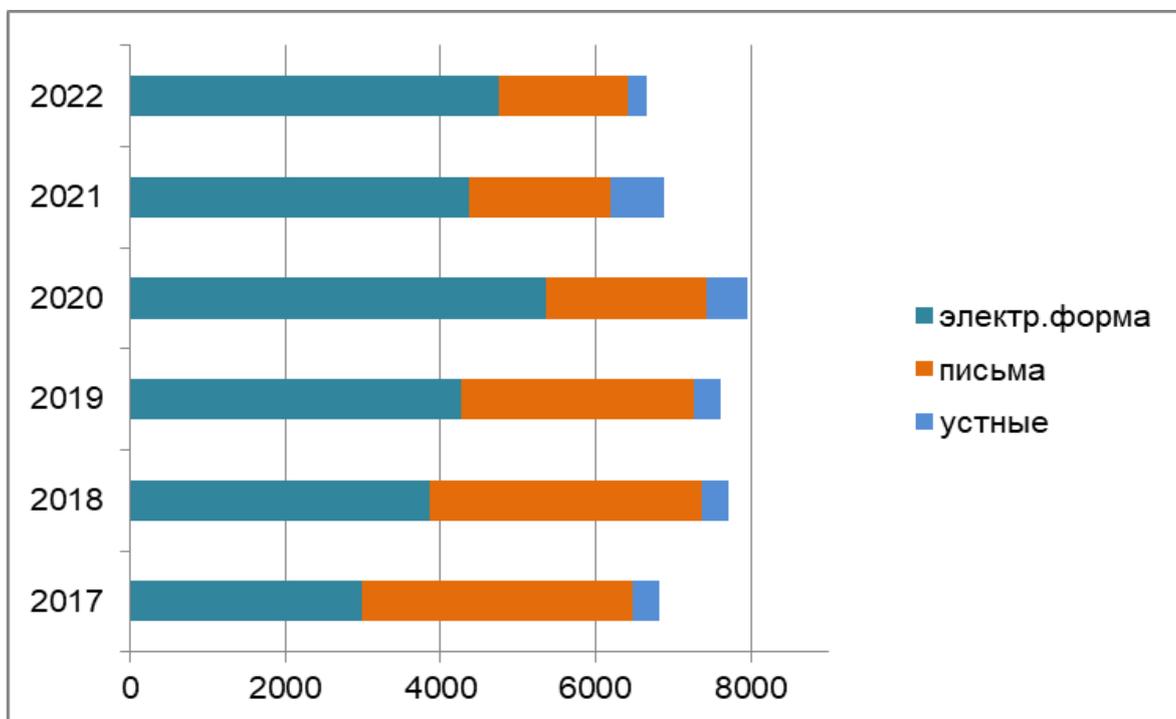
В 2022 году двое томичей были приняты на видеоприёме с участием должностных лиц Управления Президента Российской Федерации, Администрации Томской области,

администрации Города Томска по вопросам комплексного благоустройства территории, прилегающей к Северному медицинскому городку, ремонта автомобильной дороги (путепровода) на ул. Мичурина. Вопросы, относящиеся к компетенции муниципалитета, решены 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 2022 году **4744 (71%)** обращений поступило в электронной форме, тогда как в 2017 году – 2990 (44%). В 2022г. количество письменных обращений граждан уменьшилось вдвое по сравнению с данными 2017г.

В диаграмме 1 приведена информация о форме подачи обращений в течение шести лет.

Диаграмма 1. Соотношение формы обращений к общему количеству обращений граждан



По своему характеру поступившие обращения составили: 4160 – заявления, 2489 – жалобы, 16 – предложения.

В 2022 году на личном приеме и.о. Мэра Города Томска, заместителями Мэра принято **164** гражданина.

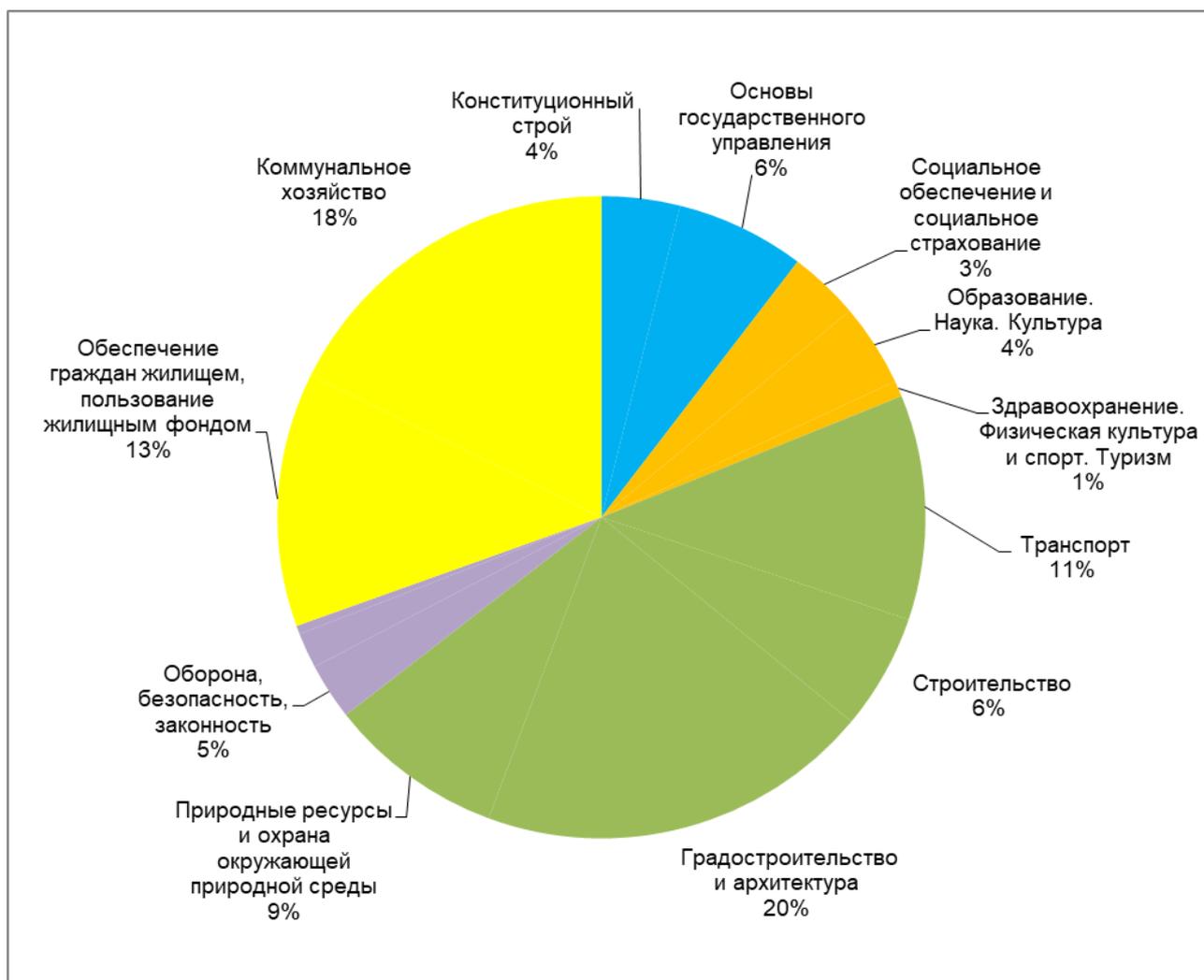
Из анализа устных обращений выявлено, что преобладающая часть обращений касалась вопросов улучшения жилищных условий и предоставления жилья, проблем в сфере жилищно-коммунального хозяйства, оформления документов на земельные участки, благоустройства городских территорий, социальных вопросов.

На личном приеме руководителями органов администрации Города Томска, обладающих статусом юридического лица, принято **922** 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:

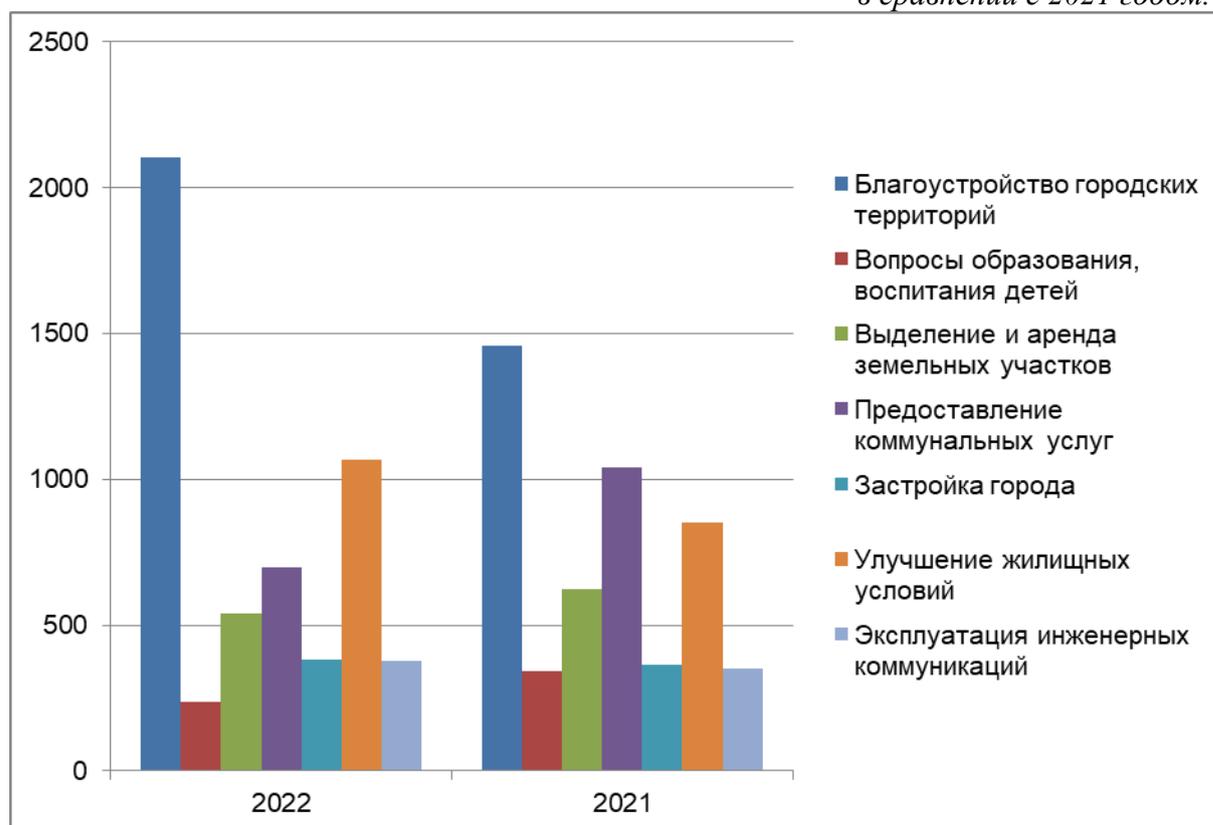
Диаграмма 2. Тематика письменных и устных обращений граждан за 2022 год



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

Как видно из диаграммы, основной блок вопросов – это вопросы экономики – 46% от общего количества обращений граждан; второй по величине блок вопросов – вопросы жилищно-коммунальной сферы – 31%; государство, общество, политика занимают третье место – 10%; вопросы социальной направленности - 8%; оборона, безопасность, законность – 5%.

Диаграмма 3. Общая характеристика обращений граждан в 2022 году в сравнении с 2021 годом.



Лидирующее место продолжает занимать блок жилищно-коммунальных вопросов, вместе с тем, за отчётный период произошло уменьшение количества обращений на 11% по сравнению с данными 2021 года (**2766** против **3117**).

На 33% уменьшилось количество обращений по вопросам **предоставления коммунальных услуг** по сравнению с 2021 годом (**697** против **1041**), 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. Несмотря на принимаемые меры, проблемными остаются вопросы несвоевременного вывоза мусора (**325**), в том числе, о ликвидации мест несанкционированного складирования отходов (свалок мусора).

Отмечен прирост на 7% по сравнению с данными 2021 года по вопросам, связанным 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 (**276** против **257**).

Продолжают поступать обращения, связанные с **работой управляющих компаний** (**82** против **92**), жители города выражают недовольство качеством обслуживания жилого фонда, просят содействия в смене управляющей компании.

Тема **улучшения жилищных условий** остаётся одной из острых на протяжении нескольких лет, в 2022 году отмечен всплеск обращений по данной тематике (**1068** против **851**). Томичи, проживающие в ветхом и аварийном жилье, просят расселить их в иные, 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. Кроме того, граждане задают вопросы о реализации жилищных программ на территории города.

Значительная часть обращений жителей касалась вопросов **благоустройства городских территорий**, отмечен рост на 44% по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года (**2105** против **1458**). 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.

Ежегодно увеличивается количество вопросов, связанных с **эксплуатацией и ремонтом дорог, созданием дорожной инфраструктуры (712** против **599)**, что обусловлено реализацией на территории города национального проекта «Безопасные и качественные дороги», а также увеличением финансирования в 2022 году на ремонт второстепенных дорог.

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 значительно уменьшился по сравнению с данными 2021 г. (**153** против **256**).

Стали чаще поступать обращения маломобильной группы населения по вопросу обеспечения доступности городской среды - обустройство тротуаров, пандусов, организация работы общественного транспорта (**53** против **46**).

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 уменьшение на 14% (**539** против **625**). Преобладающая часть касалась 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. В отчетном периоде отмечено снижение почти вдвое вопросов по данной теме (**57** против 100).

Не снижается интерес томичей к теме **застройки города (383** против **365)**, в том числе, поднимаются вопросы наличия разрешений на строительство объектов, о перспективах застройки городских территорий. В связи с изменениями действующего законодательства, единичными становятся обращения участников долевого строительства, занимавшие немалый удельный вес в предыдущих отчетных периодах (**20** против **18**).

Каждое 11 обращение касалось вопросов социальной направленности, вместе с тем, произошло снижение на 18% по сравнению с данными 2021 года (**588** против **717**). В связи со строительством новых детских садов, снижается острота вопросов **дошкольного образования, воспитания детей (158** против **252)**. Основными причинами обращений послужила нехватка мест в детских садах в шаговой доступности. Определенная категория граждан интересовалась вопросами оказания мер социальной поддержки (**152** против **137**).

Продолжали поступать обращения, связанные с **работой пассажирского транспорта, (314** против **310)**. 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.

По итогам рассмотрения обращений каждое 7 обращение рассмотрено с участием заявителей либо с выездом на место (998), по 51 – приняты положительные решения или меры по удовлетворению законных требований заявителей, по 6403 – даны разъяснения, по 3 – принято решение об отказе в удовлетворении требований заявителей как незаконные, 208 – перенаправлены по компетенции в различные инстанции.

Положительная работа должностных лиц администрации и структурных подразделений отмечена письмами граждан, так, в течение 2022 года в администрацию Города Томска поступило **24** благодарности от жителей.