**ДАННЫЕ**

**о поступлении и рассмотрении обращений граждан**

 **к депутатам Череповецкой городской Думы**

**за 2020 год**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| В 2020 году в Череповецкую городскую Думу поступило 1042 обращения, из них 367 (35,2%) обращений в адрес главы города. По сравнению с 2019 годом (1176 обращений) общее количество обращений граждан уменьшилось на 11%.**Динамика поступлений обращений граждан (2017-2020 гг.)****Количественный состав распределения обращений, поступивших к главе города,** **в Череповецкую городскую Думу**Из общего количества поступивших обращений граждан: письменных - 561 (53,8%), устных – 481(46,2%).По сравнению с прошлым годом количество письменных обращений увеличилось на 10%. При этом количество обращений в форме электронного документа, поступивших через официальный сайт Череповецкой городской Думы посредством сервиса «электронная приемная» и электронную почту, увеличилось на 105 обращений (на 30%); доля обращений, доставленных нарочно или посредством почтовой связи, снизилась на 17% (на 45 обращений).Количество устных обращений сократилось с 675 до 481 (на 29%).Увеличение письменных обращений, в частности в электронной форме, свидетельствует о более активном использовании гражданами информационных возможностей в связи с удобством и доступностью данной формы взаимодействия, а также со сложной эпидемиологической ситуацией, связанной с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19), с приостановлением личных приемов граждан. **Соотношение устных, электронных обращений граждан и обращений на бумажном носителе**  |  |  |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  Форма  обращений Период | Письменные | Устные | Электронные | Итого |
| **2020 год** | **211****(20,2%)** | **481****(46,2%)** | **350****(33,6%)** | **1042** |
| 2019 год | 256(21,8%) | 675(57,4%) | 245(20,8%) | 1176 |

  |
|  |  |

В течение 2020 года главой города, заместителем председателя городской Думы и депутатами городской Думы проведено 234 приемов граждан ((2019 год – 289), из них:

- в Череповецкой городской Думе – 20;

 - в приемной ВПП «ЕДИНАЯ РОССИЯ» - 81;

- в избирательных округах – 40;

- в филиалах Центра профилактики правонарушений – 19;

- в телефонном режиме - 74.

Основными авторами обращений (среди указавших свое социальное положение) являются: работающие граждане – 127, пенсионеры – 97, служащие -31, предприниматели – 14, безработные -11, обучающиеся – 1 и студенты - 1.

|  |
| --- |
| **Динамика количества и доли поступивших обращений по категориям заявителей** |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  Социальный состав заявителей Период | Пенсионеры | Рабочие | Служащие | Предприниматели | Безработные | Обучающиеся | Студенты | Не указавшие свой социальный статус |
| **2020 год** | **97****(9,3%)** | **127****(12,2%)** | **31****(3%)** | **14****(1,3%)** | **11****(1,1%)** | **1****(0,1%)** | **1****(0,1%)** | **760****(72,9%)** |
| 2019 год | 176(15%) | 162 (13,8%) | 46(3,9%) | 8(0,7%) | 9(0,8%) | 2(0,2%) | - | 773(65,7%) |

 |
|  |  |
| Вопросы, содержащиеся в обращениях граждан, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором распределились следующим образом (в процентном отношении от общего количества): - жилищно-коммунальная сфера – 45,8%;- социальная сфера – 19,4%;- экономика – 15,8%;- государство, общество, политика – 11,7%;- оборона, безопасность, законность – 4,7%;- жилищные вопросы – 2,6%  |
| **Распределение по тематическим разделам количества обращений** |
|

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  Тематический разделПериод | Жилищно-коммунальная сфера | Социальная сфера | Экономика | Государство, общество, политика | Оборона, безопасность, законность | Жилищные вопросы |
| **2020 год** | **477** **(45,8%)** | **202** **(19,4%)** | **165** **(15,8%)** | **122** **(11,7%)** | **49** **(4,7%)** | **27** **(2,6%)** |
| 2019 год | 574(48,8%) | 201 (17,1%) | 196 (16,7%) | 119 (10,1%) |  41(3,5%) | 45(3,8%) |

 |
|  |  |

**Распределение по тематикам количества вопросов, содержащихся в обращениях**

Как показывает анализ поступивших обращений граждан, в отчетном периоде по-прежнему преобладающее большинство обращений касается вопросов сферы жилищно-коммунального хозяйства, о чем свидетельствует стабильно высокое число обращений – 477 (45,8%). Вместе с тем, по сравнению с 2019 годом отмечается тенденция к снижению (2019 год – 574).

Наибольшее число обращений поступило по вопросам благоустройства территорий (благоустройство придомовых территорий, ремонт дорожного покрытия, обустройство тротуаров, обрезка деревьев, уличное освещение); ремонта и содержания жилого фонда, его обслуживания; начисления оплаты за жилищно-коммунальные услуги; организации вывоза твердых коммунальных отходов; неудовлетворительной работы управляющих компаний.

|  |
| --- |
|  |
| **Жилищно-коммунальная сфера** |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  Вопросы, содержа щиеся в  обраще ниях Период | Комплексное благоустройство | Содержание общего имущества | Управляющие организации | Оплата жилищно-коммунальных услуг и электроэнергии, взносов в Фонд капитального ремонта | Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | Уборка снега, мусора | Содержание кладбищ и мест захоронений | Уличное освещение | Капитальный ремонт общего имущества | Обращение с твердыми коммунальными отходами | Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества | Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок) | Ремонт и эксплуатация ливневой канализации | Иные вопросы |
| **2020 год** | **158****(33,1%)** | **55** **(11,5%)** | **27** **(5,7%)** |  **25****(5,2%)** | **64****(13,4%)** | **16****(3,4%)** | **4** **(0,8%)** | **17****(3,6%)** | **12** **(2,5%)** | **33****(6,9%)** | **7****(1,5%)** |  **13****(2,8%)** | **10****(2,1%)** | **36****(7,5%)** |
| 2019 год | 155(27%) | 76(13,2%) |  41(7,1%) | 49 (8,5%) | 54(9,4%) |  52(9,1%) | 13(2,3%) |  31(5,4%) | 17(3%) |  28(4,9%) | 11(1,9%) |  16(2,8%) | 2(0,3%) | 29(5,1%) |

 |
|  |
|  |
| **Социальная сфера** |
| На втором месте - вопросы социальной сферы – 202 (19,4 %): оказание помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации; получение мер социальной поддержки; создание условий для обеспечения активной жизни людей с ограниченными физическими возможностями; выделение мест в образовательных учреждениях; лечение и оказание медицинской помощи; трудоустройство. |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  Вопросы, содержащиеся  в обращениях Период | Социальная защита  | Образование  | Труд и занятость населения  | Здравоохранение  | Культура, искусство  | Физическая культура и спорт  | Иные вопросы |
| **2020 год** | **84** **(41,6%)** | **35** **(17,3%)** | **16** **(7,9%)** | **39** **(19,3%)** | **9** **(4,5%)** | **9****(4,5%)** |  **10****(5%)** |
| 2019 год |  87(43,3%) | 46(22,9%) |  11(5,5%) | 36 (17,9%) |  11(5,5%) |  4(2%) |  6(3%) |

 |
|  |  |
|  |  |
| **Экономика**Третье место занимают вопросы экономического развития - 165 обращений (15,8%): строительство парковок; устранение строительных недоделок; безопасность дорожного движения (дорожные знаки, «лежачие полицейские»); строительство и ввод в эксплуатацию домов-новостроек; просьбы от юридических лиц (индивидуальных предпринимателей) о разрешении на ведение деятельности в период ограничительных меро­приятий; просьбы о поддержке от предпринимателей, пострадавших в условиях ухудшения ситуации в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19); транспортное обслуживание населения; несанкционированные свалки мусора.  |
|

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  Вопросы,  содержащиеся  в обращениях Период | Строительство и архитектура | Дорожное хозяйство, безопасность дорожного движения | Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | Торговля | Налоги | Транспорт | Земельные отношения | Гуманное отношение к животным | Иные вопросы |
| **2020 год** | **48** **(29,1%)** | **26** **(15,8%)** | **19****(11,5%)** | **14****(8,5%)** | **7****(4,2%)** | **12****(7,3%)** | **9****(5,5%)** | **6****(3,6%)** | **24** **(14,5%)** |
| 2019 год | 36 (18,4%) | 43 (21,9%) |  31(15,8%) |  12(6,1%) | 11 (5,6%) | 27 (13,8%) | 14(7,1%) | 10(5,1%) | 12 (6,1%) |
|  |  |

 |
|  |  |
| **Государство, общество, политика**Актуальными остаются обращения по вопросам государства, общества и политики – 122 обращения или 11,7 % . В данном тематическом блоке содержатся обращения граждан по вопросам обеспечения прав, деятельности органов местного самоуправления, увековечения памяти выдающихся людей, поощрения и награждения. Кроме того, в 2020 году поступило 7 обращений, содержащих благодарности за оказанную помощь и проявленное внимание: 2 обращения адресовано главе города; 2 обращения - депутату городской Думы П.В. Филимонову; 2 обращения - депутату городской Думы Е.А. Сазоновой и 1 обращение - депутату городской Думы О.А. Паничевой. |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  Вопросы, содержащиеся в  обращениях Период | Конституционный строй | Основы государственного управления | Иные вопросы |
| **2020 год** | **69** **(56,6%)** | **48** **(39,3%)** | **5****(4,1%)** |
| 2019 год |  73(61,3%) |  42(35,3%) | 4 (3,4%) |

 |
|  |  |
|  |
| **Оборона, безопасность, законность**Также в обращениях жители города задавали вопросы, касающиеся «Обороны, безопасности, законности» - 49 (4,7%): охрана общественного порядка, просьбы об эвакуации брошенных транспортных средств, нарушение правил парковки автомобилей, оказание юридической помощи, исполнение судебных решений.  |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  Вопросы, содержащиеся в обращениях Период | Оборона | Безопасность и охрана правопорядка | Правосудие | Иные вопросы |
| **2020 год** | **8****(16,3%)** | **32****(65,3%)** | **6****(12,2%)** | **3** **(6,1%)** |
| 2019 год |  7(17,1%) |  22(53,7%) | 9(22%) | 3(7,3%) |

 |
|  |  |
|   |
| **Жилищные вопросы**За отчетный период снизилось количество обращений по жилищным вопросам (на 40%). Доминирующими здесь по-прежнему остаются вопросы улучшения жилищных условий. |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  Вопросы, содержащиеся в обращениях Период | Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом | Жилищный фонд | Иные вопросы |
| **2020 год** | **12** **(44,4%)** | **13** **(48,1%)** | **2** **(7,4%)** |
| 2019 год |  13(28,9%) | 18 (40%) | 14(31,1%) |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

 |

Все поступившие обращения граждан в Череповецкую городскую Думу в 2020 году были рассмотрены в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Из общего количества поступивших обращений граждан удовлетворено 308 (29,5%), перенаправлено по компетенции 32 (3%), оставлено без ответа 7 (0,7%), соответствующие разъяснения даны по 695 (66,7%) обращениям.

По обращениям, требующим дополнительной проверки, осуществлены выезды на место. Так, за отчетный период количество обращений, рассмотренных с выездом на место, составило 3,6% (37).

В отдельных случаях, для решения поставленных в обращениях вопросов были организованы дополнительно совещания, в том числе выездные, запрошена дополнительная информация в соответствующих органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях.

****