**Отчет о работе с обращениями граждан за 2020 год**

Администрацией Ленинского городского округа организовано взаимодействие с общественностью по решению вопросов местного значения, установлению, поддержанию и расширению контактов с населением, общественными объединениями, действующими в интересах субъектов предпринимательской деятельности.

Одним из основных инструментов взаимодействия органов местного самоуправления с населением является рассмотрение обращений граждан в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации», Закона Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», Регламента «О рассмотрении обращений граждан в администрации Ленинского городского округа», утвержденного постановлением администрации Ленинского городского округа от 19.06.2020 № 638.

В администрацию Ленинского городского округа обращения граждан поступают посредством почтовой связи, электронной почты, системы электронного документооборота «МСЭД», системы СЭД «Дело», а также лично. Все поступившие обращения рассматриваются в установленные законом сроки.

В целях повышения эффективности взаимодействия жителей Московской области с органами местного самоуправления, функционирует интернет-портал "Добродел", куда граждане могут обратиться по интересующим вопросам. Обработка сообщений с портала "Добродел" проводится в упрощенном порядке и в сокращенные сроки, также внедрена система «Единый центр управления регионом», которая позволяет в оперативном порядке, иногда в течении 24 часов, решать ряд вопросов коммунального и дорожного хозяйства.

В 2020 году главой округа, а также заместителями главы администрации принято 424 человека. Личный прием проводится в соответствии с постановлением Правительства Московской области от 12.03.2020 № 108-ПГ «О введении в Московской области режима повышенной готовности для органов управления и сил Московской областной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций и некоторых мерах по предотвращению распространения новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV) на территории Московской области», с утвержденным графиком, с учетом обязательных мер безопасности (использование средств индивидуальной защиты органов дыхания, соблюдение социальной дистанции, измерения температуры тела. Сотрудниками администрации постоянно оказываются консультации по различным вопросам по средствам телефонной связи и электронной почты.

В 2020 году в администрацию Ленинского городского округа поступило 9757 обращений граждан, что на 2 % больше, чем в 2019 году. С портала "Добродел" поступило 14340 обращений, что на 28 % меньше, чем в 2019 году.

Проанализировав обращения от граждан, направленных на рассмотрение из Администрации Президента РФ, с электронной почты Губернатора Московской области в адрес администрации Ленинского городского округа, наибольшее количество обращений (10% от общего числа поступивших) поступило по вопросам коммунального хозяйства и благоустройства и по мерам социального обеспечения, социальной поддержки и социальной помощи семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам (9% от общего числа поступивших). Все обращения были отработаны и на них представлены ответы. Большинство вопросов социальной сферы относилось к компетенции управления социальной защиты населения (получение продуктовых наборов), а также вопросов управления центра занятости населения (получение материальных выплат). Самые актуальные темы по вопросам коммунального хозяйства - по работе управляющих компаний, содержания общего имущества (канализация, вентиляция кровля, места общего пользования, придомовая территория), несанкционированных свалках мусора, оплате услуг ЖКХ.

Вопросы земельных отношений и вопросы по охране окружающей природной среды составили 6% обращений.

5% обращений касаются транспортного обслуживания населения, пассажирских перевозок, безопасности дорожного движения.

5 % от общего количества обращений - это вопросы комплексного благоустройства, строительства объектов социальной сферы, строительства и реконструкции дорог, благоустройство и ремонт дорог, в т.ч. тротуаров.

3% обращений по вопросам образования, предоставления и нехватки мест в детских дошкольных учреждениях.

3% обращений по вопросам улучшения жилищных условий.

Также рассматривались вопросы административных правонарушений, предоставления документов и материалов, ознакомления с документами, запросы архивных данных, вопросы связи, торговли и общественного питания, бытового обслуживания населения, безопасности и охраны правопорядка и пр.

Для информирования населения о деятельности администрации Ленинского городского округа активно используется официальный сайт администрации Ленинского городского округа, где размещаются нормативные документы администрации, планы мероприятий, справочная информация, новости. Также размещается актуальная информация о приемах, проводимых в общественной приемной органов исполнительной власти Московской области, приемной Правительства Московской области, приемной Московской областной коллегией адвокатов, Общественной палатой Ленинского городского округа.

Количество обращений, поступивших через портал «ДОБРОДЕЛ» в 2020 году по состоянию на 30.12.2020г. составило 14340. В таблице ниже приведены тематики с наибольшим количеством обращения граждан.

***Сведения количестве обращений граждан по тематикам,***

***поступившие через портал «Добродел» в 2020 году***

|  |  |
| --- | --- |
| **Названия тематики** | **Количество обращений по тематике** |
| **Автобусная остановка** | **155** |
| **Безнадзорные животные** | **32** |
| **Борщевик Сосновского** | **88** |
| **Видеокамеры системы «Безопасный регион»** | **57** |
| **Газон, зеленые насаждения (МБУ), в том числе:** | **581** |
| Восстановить благоустройство территории после проведения земляных работ на газонах, зеленых насаждениях (МБУ) | 51 |
| Провести удаление (опиловку) аварийных деревьев и кустарников (МБУ) | 89 |
| Провести окос травы, убрать скошенную траву (МБУ) | 44 |
| Провести уборку газонов, зеленых насаждений от мусора (в том числе порубочных остатков и загрязней от проливов ГСМ) (МБУ) | 264 |
| Устранить свалку или навал ТКО на газонах, зеленых насаждениях (МБУ) | 113 |
| **Газон, зеленые насаждения на землях территорий общего пользования (МБУ), в том числе:** | **784** |
| Восстановить благоустройство территории после проведения земляных работ (МБУ) | 84 |
| Провести удаление (опиловку) аварийных деревьев и кустарников (МБУ) | 76 |
| Провести окос травы, убрать скошенную траву (МБУ) | 59 |
| Провести уборку газонов, зеленых насаждений от мусора (в том числе порубочных остатков и загрязней от проливов ГСМ) (МБУ) | 384 |
| Устранить свалку или навал мусора на газонах, зеленых насаждениях (МБУ) | 173 |
| **Детская площадка МКД (Минблагоустройства)** | **57** |
| **Детская, игровая, спортивная площадка (МБУ), в том числе:** | **220** |
| Привести в надлежащее состояние игровые элементы площадки (МБУ) | 103 |
| **Детская, спортивная площадка (МБУ), в том числе:** | **524** |
| Привести в надлежащее состояние игровые элементы детской/спортивной площадки (МБУ) | 258 |
| Привести в надлежащее состояние урны на детской/ спортивной площадке (МБУ) | 83 |
| **Дополнительные элементы благоустройства (ограждение тротуара, газона, ИДН, информационный знак), в том числе:** | **188** |
| Установить ограждение тротуара | 56 |
| Установить ограждение, препятствующее въезду на газон | 36 |
| Установить ограждение, препятствующее въезду на тротуар | 35 |
| **Дорожная разметка** | **92** |
| **Дорожный знак** | **203** |
| **Животные без владельцев** | **153** |
| **Комплексное благоустройство** | **56** |
| Включить дворовую территорию в план комплексного благоустройства | 56 |
| Установить контейнерную площадку | 16 |
| **Контейнерная площадка (МБУ), в том числе:** | **1119** |
| Очистить контейнерную площадку и прилегающую территорию от мусора (МБУ) | 232 |
| Очистить контейнерную площадку и прилегающую территорию от ТКО (МБУ) | 694 |
| Переместить контейнер/бункер на контейнерную площадку (МБУ) | 62 |
| Убрать КГО на контейнерной площадке (МБУ) | 88 |
| **Надземные части линейного сооружения, коммуникаций (МБУ)** | **221** |
| Установить (привести в надлежащее состояние) крышку люка, колодца (МБУ) | 97 |
| Установить (привести в надлежащее состояние) люк, колодец (МБУ) | 99 |
| **Наружное освещение (МБУ)** | **447** |
| Устранить неисправность фонарей наружного освещения (МБУ) | 410 |
| **Нежилое здание, строение, сооружение (МБУ), в том числе:** | **740** |
| Демонтировать самовольно установленный шлагбаум, ограждение, препятствующее проезду и проходу (МБУ) | 170 |
| **Нестационарная торговля (киоски, павильоны, сезонная торговля), в том числе:** | **136** |
| Демонтировать незаконно размещенный нестационарный торговый объект | 28 |
| Разъяснить законодательство о нестационарной торговле | 16 |
| Устранить иные нарушения, связанные с организацией нестационарной торговли | 79 |
| **Новые ограждения, тротуары, знаки, "лежачие полицейские"** | **86** |
| **Обустройство асфальтового покрытия во дворе** | **95** |
| **Озеленение, в том числе:** | **73** |
| Обустроить газон, высадить зеленые насаждения | 65 |
| **Освещение, в том числе** | **96** |
| Восстановить работу освещения на дороге | 75 |
| Восстановить освещение подъезда/входной группы | 12 |
| **Приведение в порядок детской / спортивной площадки** | **378** |
| Очистить детскую/ спортивную площадку от загрязнений (МБУ) | 51 |
| Привести в надлежащее состояние игровые элементы детской/спортивной площадки (МБУ) | 183 |
| **Приведение в порядок стендов и иных средств размещения информации, в том числе** | **1229** |
| Привести в надлежащее состояние информационный стенд (МБУ) | 92 |
| Удалить несанкционированные объявления, листовки, информационные материалы (МБУ) | 1137 |
| **Приведение в порядок тротуара, проезда, пешеходной дорожки, в том числе:** | **871** |
| Провести уборку газонов, зеленых насаждений от загрязнений (МБУ) | 446 |
| Провести уборку и вывоз порубочных остатков на газонах, зеленых насаждениях (МБУ) | 85 |
| Убрать строительные материалы на газонах, зеленых насаждениях (МБУ) | 93 |
| Устранить свалку или навал ТКО на газонах, зеленых насаждениях (МБУ) | 90 |
| **Прием в детский сад (Детский сад)** | **109** |
| Оказать содействие в предоставлении места в детском саду | 106 |
| **Ремонт дорог, в том числе:** | **252** |
| Отремонтировать участок дороги | 175 |
| **Ремонт и содержание парков, в том числе** | **41** |
| Благоустроить территорию парка культуры и отдыха | 37 |
| **Снег и наледь во дворах** | **136** |
| Очистить территорию тротуара, проезда, пешеходной дорожки от снега и наледи (МБУ) | 103 |
| **Содержание дорог, в том числе:** | **441** |
| Очистить дорогу от пыли, грязи и мусора | 76 |
| Устранить яму на дороге | 225 |
| **Средство размещения информации (МБУ), в том числе** | **306** |
| Удалить несанкционированные объявления, листовки, информационные материалы (МБУ) | 168 |
| Удалить несанкционированные объявления, листовки, информационные материалы, графические изображения (МБУ) | 124 |
| **Стационарная торговля (торговые центры, торговые комплексы, магазины)** | **146** |
| Разъяснить вопросы в сфере организации стационарной торговли | 17 |
| Устранить иные нарушения в сфере организации стационарной торговли | 94 |
| Устранить нарушение санитарных норм на торговом объекте при организации стационарной торговли | 31 |
| **Технические средства безопасности на дорогах** | **85** |
| **Тротуар, в том числе:** | **158** |
| Отремонтировать тротуар | 64 |
| Очистить тротуар от грязи и мусора | 34 |
| Очистить тротуар от снега и наледи | 27 |
| Построить тротуар | 27 |
| **Тротуар, внутриквартальный проезд, полоса отвода дороги (МБУ), в том числе:** | **371** |
| Очистить территорию тротуара, внутриквартального проезда, полосы отвода от снега и наледи (МБУ) | 80 |
| Очистить тротуар, внутриквартальный проезд, полосу отвода дороги от мусора и смёта (МБУ) | 128 |
| Убрать стройматериалы (изделия, оборудование, машины и механизмы) на тротуаре,внутриквартальном проезде, полосе отвода (МБУ) | 89 |
| Устранить подтопление тротуара, внутриквартального проезда (МБУ) | 50 |
| **Тротуар, проезд, пешеходная дорожка (МБУ), в том числе** | **911** |
| Восстановить благоустройство после проведения земляных работ на тротуаре, проезде, пешеходной дорожке (МБУ) | 53 |
| Очистить переполненные урны на тротуаре, проезде, пешеходной дорожке (МБУ) | 185 |
| Очистить территорию тротуара, проезда, пешеходной дорожки от снега и наледи (МБУ) | 101 |
| Очистить тротуар, проезд, пешеходную дорожку от загрязнений и смёта (МБУ) | 367 |
| Убрать строительные материалы на тротуаре, проезде, пешеходной дорожке (МБУ) | 86 |
| **Ямы и разрушения (МБУ), в том числе** | **491** |
| Восстановить разрушенный тротуар/пешеходную дорожку на межквартальном/внутриквартальном проезде (МБУ) | 118 |
| Провести ямочный ремонт на дворовой территории (МБУ) | 125 |
| Провести ямочный ремонт на межквартальном/внутриквартальном проезде (МБУ) | 130 |
| Провести ямочный ремонт на тротуаре, проезде, пешеходной дорожке (МБУ) | 47 |
| **Ямы и разрушения во дворе** | **112** |
| Провести ремонт тротуара, пешеходной дорожки (МБУ) | 58 |
| Провести ямочный ремонт на проезде (МБУ) | 54 |

***Сведения по обращениям граждан, поступивших в администрацию Ленинского городского округа за 2020 год, в соответствии с 59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан» и соответствующий период прошлого года***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2020 год | 2019 год | +/- |
| **Всего поступило** | **9757** | **9559** | **+ 198** |
| **Поступило от:** |  |  |  |
| Государственной Думы РФ | 18 | 37 | - 19 |
| Правительства Московской области | 585 | 844 | - 259 |
| Другие организации | 676 | 667 | + 9 |
| Личные обращения граждан | 424 | 576 | - 152 |
| **Наибольшее количество поступило по вопросам:** |  |  |  |
| Экология и землепользование | 592 | 654 | - 62 |
| Жилищные вопросы | 358 | 493 | - 135 |
| Строительство | 255 | 540 | -285 |
| Градостроительство и архитектура | 512 | 797 | - 285 |
| Социальная сфера | 897 | 462 | + 435 |
| Образование | 320 | 321 | - 1 |
| Коммунальное хозяйство и благоустройство | 1051 | 1490 | - 439 |
| Транспорт и дорожное хозяйство | 555 | 701 | - 146 |
| Прочие вопросы | 5217 | 4101 | + 1116 |

Администрацией Ленинского городского округа организована работа по взаимодействию органов местного самоуправления с общественностью. Основными задачами и целями при работе с общественностью за 2020 год являлись:

- Организация и проведение собраний с представителями общественных организаций и активистами по обсуждению отдельных вопросов, связанных с деятельностью общественности, с целью консультирования населения в области деятельности общественных организаций и социально ориентированных некоммерческих организаций.

- Оказание консультативной и иной помощи некоммерческим организациям, а также отдельным гражданам в процессе подачи заявок на получение субсидий различных уровней Российской Федерации (в т.ч. премия Губернатора Московской области «Наше Подмосковье», гранты Президента РФ), с целью проведения мотивационной работы среди граждан, а также стимулирования на ведение общественно полезной деятельности.

- Ведение аккаунтов администрации Ленинского городского округа в социальных сетях «VK», «Facebook» и «Instagram», с целью повышения информированности граждан, сбора и обработки информации, получения обратной связи от населения в процессе решения вопросов местного значения.

Благодаря ежедневным публикациям общественно значимой и полезной информации, круглосуточному мониторингу обратной связи от граждан, Ленинский городской округ с каждым днем укрепляет коммуникацию и доверие власти населения.