

## И Н Ф О Р М А Ц И Я

### о работе с обращениями граждан в Администрации города Тынды за 2021 год

Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации города Тынды регламентируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В Администрацию города Тынды за 2021 год поступило **828** письменных обращений, что на 51 обращение меньше, чем за аналогичный период 2020 года (879 обращения).

По системе электронного документооборота «Дело-Web» поступило 135 запросов (в 2020-176) о предоставлении информации по обращениям граждан.

Из них из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан 31 (в 2020-52), Аппарата губернатора, Правительства области и Министерств Амурской области 104(в 2020- 124).

В электронной форме через официальный сайт Администрации города Тынды ([www.gorod.tynda.ru](http://www.gorod.tynda.ru), раздел «Обращение к Мэру»), поступило 283 обращения.

В электронной форме через интернет-платформу «Открытый регион», поступило 10 обращений.

7 обращений, поступили в Администрацию города Тынды в ходе прямой линии Президента РФ В.В. Путина «Прямая линия 2.0.».

По типам письменных обращений, поступивших с января по декабрь 2021 года, было зарегистрировано:

Заявлений - 597

Жалоб - 94

Претензий – 2

Из поступивших письменных обращений рассмотрено по состоянию на 01.03.2022 – 678 обращений и 15 обращений оставлены без рассмотрения по инициативе заявителя.

Поддержаны просьбы и требования заявителей по 206 обращениям.

Не поддержаны просьбы и требования заявителей по 53 обращениям.

В соответствии с действующим законодательством по 421 рассмотренным письменным вопросам обращений, заявителям направлены квалифицированные разъяснения.

В целях повышения объективности рассмотрения обращений специалистами Администрации города Тынды рассмотрено с выездом на место 169 обращений.

Согласно общероссийскому тематическому классификатору письменные обращения граждан за 2021 и 2020 годы распределены следующим образом:

Тематический классификатор обращений	Количество письменных обращений (вопросов) в 2020 году	Количество письменных обращений (вопросов) в 2021 году	Соотношение 2020 к 2021 году + <b>рост</b> - <b>сокращение</b>
--------------------------------------	--	--	--

1.	Государство, общество, политика	61	26	-35
2.	Социальная сфера	42	32	-10
3.	Экономика	159	90	-69
4.	Оборона, безопасность, законность	33	39	+6
5.	Жилищно- коммунальное хозяйство	422	506	+84
	Всего обращений (вопросов):	703 (717)	693 (695)	-10

В письменных обращениях, поступивших от граждан в Администрацию города Тынды, содержатся следующие вопросы, охватывающие широкий круг проблем, среди которых самые распространенные:

По разделу ЖКХ:

Вопросы коммунально - бытового хозяйства- 289 обращений, в том числе: содержание общего имущества, перебои в теплоснабжении, перебои в водоотведении и канализовании, перебои в водоснабжении, отлов и содержание безнадзорных животных, критика работы управляющих компаний по предоставлению коммунальных услуг ненадлежащего качества, уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов антисанитарное состояние отдельных районов города, городская свалка, а также оплата и перерасчёт жилищно - коммунальных услуг.

Вопросы дорожной деятельности, безопасности и транспортного обеспечения населения – 38, в том числе: транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки, уличное освещение, ремонт дорог, ремонт и очистка пешеходных переходов и тротуаров.

Обследование жилого фонда на предмет пригодности (непригодности) для проживания - 111 обращений.

Так, в рамках подпрограмм «Переселение граждан из ветхого жилищного фонда, признанного непригодным для проживания, и (или) жилищного фонда с высоким уровнем износа (более 70 процентов), расположенного в зоне Байкало- Амурской магистрали (БАМ) на территории Амурской области» в 2021 году 24 семьи получили квартиры.

Обеспечение граждан жильем, пользование жилым фондом, социальные гарантии в жилищной сфере – 68 обращений, в том числе: предоставление жилья по договору социального либо коммерческого найма, переселение граждан из ветхого и аварийного жилья, обеспечением жильем детей-сирот.

По подпрограмме «Обеспечением жильем молодых семей» выдано 2 свидетельства о праве на получение социальных выплат молодым семьям.

В соответствии с Федеральным законом «О жилищных субсидиях гражданам, выезжающим из районов Крайнего Севера и приравненных к ним

местностей» от 25.10.2002 № 125-ФЗ, 3 граждан получили жилищные сертификаты.

По разделу «Экономика»:

Вопросы градостроительства, архитектуры и землепользования – 90 обращений, в том числе земельные правоотношения, предоставление и оформление земельных участков.

Также поступали обращения связанные с работой МУП «БТИ», защита прав потребителей, установки детских площадок.

По разделу «Оборона, безопасность, законность» - 39 обращений, в том числе: жалобы в отношении соседей на нарушение закона о тишине и спокойствии граждан в вечернее и ночное время, выселение из жилище.

По разделу «Социальная сфера»-32 обращения, в том числе: доступность физической культуры и спорта, санитарно-эпидемиологическое благополучие населения, посещение детских дошкольных учреждений, предоставление жилья и выплаты медицинским работникам, питание в учреждениях общего образования, ремонт учреждений социальной сферы.

В течение отчетного года в администрацию поступило 26 писем от граждан со словами благодарности Мэру города, заместителям главы за проделанную работу, качественное и оперативное решение вопросов.

Мэром города Тынды и его заместителями за 2021 год было принято на личном приеме 377 граждан. Чаще всего обращения касались вопросов переселения из ветхого и аварийного жилья.

На основании распоряжения Губернатора Амурской области от 27 января 2020 года N 10-р «О введении режима повышенной готовности» прием граждан по личным вопросам Мэром города Тынды не осуществлялся с 15 июля 2021 года.

Контроль за исполнением письменных обращений граждан – одно из основных направлений деятельности Администрации города Тынды.

С целью повышения качества рассмотрения обращений граждан:

1. Ежемесячно осуществляется анализ поступивших обращений граждан с приложением информационно-аналитической справки, который предоставляется Мэру города Тынды, в Управление по работе с обращениями граждан Правительства области и размещается на официальном сайте города.
2. Во исполнение поручения Президента Российской Федерации о проведении ежегодного Единого общероссийского дня приема граждан в Администрации г. Тынды подключены три автоматизированных рабочих места уполномоченных лиц, осуществляющих прием заявителей в режиме видео-конференц-связи, видео-связи, к Единой Системе Обращений Граждан.
3. Отделом кадрового, документационного обеспечения и работы с обращениями граждан доводятся до служащих правила и требования к ответам на обращения, а так же соблюдения Федерального закона по рассмотрению обращений граждан.

В целях освещения актуальных для жителей города Тынды проблем и путей их решения Администрация города Тынды активно сотрудничает с информационными агентствами, интернет-площадками, средствами массовой

информации:

- 1) осуществляются выпуски телевизионных новостей по кабельному телевидению города Тынды;
  - 2) ежедневно на официальном сайте <http://gorod.tynda.ru/> и информационных интернет-площадках Администрации города Тынды: [https://www.instagram.com/tynda\\_rf/](https://www.instagram.com/tynda_rf/), <https://ok.ru/profile/558483490465>, [https://vk.com/public203690064?w=wall-203690064\\_283](https://vk.com/public203690064?w=wall-203690064_283), <https://www.facebook.com/101674492431069/photos/a.102799408985244/123495943582257/?type=3>, <https://ok.ru/group/60972335628449/topic/154058804456865>, публикуются актуальные новости о деятельности администрации города, в том числе отражающие взаимодействие с населением, решение насущных проблем, наиболее значимые публикуются в печатных изданиях города и Амурской области;
  - 3) на ютуб-канале телекомпании «Тында» еженедельно транслируется видеоотчет мэра города Тынды (<https://www.youtube.com/channel/UCjeE5h31ThfvetTN0075U-Q>);
  - 4) ведется активная работа по обратной связи с населением – ответы на вопросы, касающиеся общественной жизни города и деятельности городской администрации, публикуются в комментариях к публикациям.
- Мэр города Тынды еженедельно предоставляет отчет о проделанной работе в личном аккаунте социальной сети «Инстаграм»;
- В 2022 году работа с письменными и устными обращениями граждан будет продолжена в соответствии с действующим законодательством.

Мэр города Тынды



М.В.Михайлова