**Информация о работе с обращениями граждан в 2019 году**

Одним из основных инструментов взаимодействия органов местного самоуправления с населением является – рассмотрение обращений граждан в соответствии с требованиями Закона Московской области от 05.10.2006 №164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», регламентом рассмотрения обращений граждан в администрации Ленинского муниципального района Московской области, утвержденного постановлением администрации Ленинского муниципального района от 19.01.2018 №132.

В Администрацию Ленинского муниципального района 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 интересующимся вопросам. Обработка сообщений с портала «Добродел» проводится в упрощенном порядке и в сокращенные сроки.

За 2019 год в администрацию Ленинского муниципального района поступило 9559 обращений граждан, с портала «Добродел» – 23 006 обращений. В 2018 году количество обращений составило 14229 и 27609 соответственно. Цифры показывают тенденцию к снижению поступивших в 2019 году обращений граждан.

В целях организации эффективной работы и обеспечения контроля подготовки ответов на сообщения и обращения граждан, Правительством Московской области была разработана и внедрена система «Единый центр управления регионом», которая позволяет в оперативном порядке, иногда в течении 24 часов, решать ряд вопросов коммунального и дорожного хозяйства.

Наибольшее количество обращений в 2019 году - (28%) поступило по вопросам коммунального и дорожного хозяйства. Актуальными для жителей района были вопросы содержания жилищного фонда, оплаты жилищно-коммунальных услуг, взносов в Фонд капитального строительства, вывоза мусора, благоустройства населенных пунктов и дворовых территорий.

В сфере строительства (20%) - это вопросы контроля и надзора в области долевого строительства, строительства и реконструкции дорог, вопросы комплексного благоустройства. 9% обращений составили вопросы транспортного обслуживания населения, пассажирских перевозок, безопасности дорожного движения. Также 9% обращений - вопросы экологии и землепользования.

Среди вопросов социальной сферы (10%) - наибольшее количество обращений составили вопросы образования, предоставления и нехватки мест в детских дошкольных учреждениях. Актуальными остаются вопросы социального обеспечения.

Для информирования населения о деятельности администрации района активно используется официальный сайт администрации Ленинского муниципального района, где размещаются нормативные документы администрации, планы районных мероприятий, справочная информация, новости. Также размещается актуальная информация о приемах, проводимых в общественной приемной органов исполнительной власти Московской области, приемной Правительства Московской области, общественной палаты.

|  |
| --- |
| **Сведения о работе с обращениями граждан, поступивших**  **через портал «ДОБРОДЕЛ»**  **в 2019 году (по состоянию на 01.01.2020 г.)** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Категория | Количество |
| 1 | Дворы и территории общего пользования | 7918 |
| 2 | Многоквартирные дома | 6928 |
| 3 | Автомобильные дороги | 3304 |
| 4 | Благоустройство дворовой территории МКД, детские площадки | 899 |
| 5 | Связь и телевидение | 472 |
| 6 | Региональный оператор по обращению с отходами | 458 |
| 7 | Общественный транспорт | 429 |
| 8 | Торговля | 289 |
| 9 | Плата за ЖКУ и работа ЕИРЦ | 239 |
| 10 | Образование | 237 |
| 11 | Управляющие компании | 215 |
| 12 | Водоснабжение в многоквартирных домах | 213 |
| 13 | Безопасность | 186 |
| 14 | Ветеринария | 177 |
| 15 | Благоустройство общественного пространства | 155 |
| 16 | Электроснабжение | 117 |
| 17 | Наружное освещение | 112 |
| 18 | Лесное хозяйство | 99 |
| 19 | Жалоба | 85 |
| 20 | Обращение с отходами | 61 |
| 21 | Сельское хозяйство и охота | 60 |
| 22 | Медицина | 50 |
| 23 | Природа, Экология | 40 |
| 24 | МФЦ "Мои документы" | 34 |
| 25 | Областное имущество | 33 |
| 26 | Строительство | 33 |
| 27 | Физическая культура и спорт | 27 |
| 28 | Парки культуры и отдыха | 25 |
| 29 | Погребение и похоронное дело | 25 |
| 30 | Общественное питание | 23 |
| 31 | Архитектура | 13 |
| 32 | Предприятия бытового обслуживания | 9 |
| 33 | Учреждения культуры | 7 |
| 34 | Водоснабжение, водоотведение | 6 |
| 35 | Иное | 6 |
| 36 | Газоснабжение | 5 |
| 37 | Газ и топливо | 4 |
| 38 | Социальное обслуживание и защита | 4 |
| 39 | Охранные зоны | 3 |
| 40 | Теплоснабжение | 3 |
| 41 | Капитальный ремонт общего имущества МКД | 1 |
| 42 | Памятники и объекты культурного наследия | 1 |
| 43 | Экономика и бизнес | 1 |
| **ИТОГО:** | | **23006** |

**Сведения по обращениям граждан, поступивших в Администрацию Ленинского муниципального района за 2019 год и соответствующий период прошлого года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2019 год | 2018 год | +/- |
| **Всего поступило** | **9559** | **14229** | **-4670** |
| **Поступило от:** |  |  |  |
| Государственной Думы РФ | 37 | 56 | -19 |
| Правительства Московской области | 844 | 1731 | -887 |
| Другие организации | 667 | 725 | -58 |
| Личные обращения граждан | 576 | 965 | -389 |
| **Наибольшее количество поступило по вопросам:** |  |  |  |
| Экология и землепользование | 654 | 844 | -190 |
| Жилищные вопросы | 493 | 306 | +187 |
| Строительство | 540 | 1012 | -472 |
| Градостроительство и архитектура | 797 | 1248 | -451 |
| Социальная сфера | 462 | 617 | -155 |
| Образование | 321 | 300 | +21 |
| Коммунальное хозяйство и благоустройство | 1490 | 2112 | -622 |
| Транспорт и дорожное хозяйство | 701 | 1121 | -420 |
| Прочие вопросы | 4101 | 6669 | -2568 |

Администрацией Ленинского муниципального района организована работа по взаимодействию органов местного самоуправления с общественностью. Основными задачами и целями при работе с общественностью в 2019 год являлись:

- Организация и проведение семинаров, круглых столов и 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.

- Организация и проведение конкурсов по предоставлению субсидий для некоммерческих организаций Ленинского района, с целью финансово поддержать общественные организации, осуществляющие свою деятельность на территории Ленинского муниципального района.

- 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 муниципального района в социальных сетях «ВКонтакте», «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 район с каждым днем укрепляет коммуникацию власти с населением.