**Отчет по работе с обращениями граждан в администрации Ленинского городского округа за 2021 год**

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 2021 году главой Ленинского городского округа, а также заместителями главы администрации Ленинского городского округа принято 613 человек. Личный прием проводился 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 2021 году в администрацию Ленинского городского округа поступило
12 281 обращений граждан, что на 4% больше, чем в 2020 году. С портала "Добродел" 19531 обращение, поступило, что на 26,5% больше, чем в 2020 году (14 340 обращений).

Проанализировав обращения от граждан, направленных на рассмотрение из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Московской области, наибольшее количество обращений - 7% от общего числа поступивших поступило по вопросам образования (основная часть вопросов по нехватке мест в дошкольных образовательных организациях – 6.4%).

6 % от общего количества обращений – это вопросы градостроительства и архитектуры: комплексное благоустройство, благоустройство и ремонт дорог, в т.ч. тротуаров, организация детских и спортивных площадок.

Вопросы земельных отношений и вопросы по охране окружающей природной среды составили 4.5% обращений. Основная часть вопросов экологического контроля – 2.8%.

4% обращений касаются транспортного обслуживания населения, пассажирских перевозок, безопасности дорожного движения.

Обращений по вопросам коммунального хозяйства - 3.8%: работа управляющих компаний, содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, места общего пользования, придомовая территория), несанкционированных свалках мусора, оплате услуг ЖКХ.

3% обращений 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

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 прочее.

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 2021 году по состоянию на 30.12.2021г. составило 19 531 . В таблице ниже приведены тематики с наибольшим количеством обращения граждан.

|  |
| --- |
| ***Сведения о работе с обращениями граждан,*** ***поступивших через портал "ДОБРОДЕЛ"*** ***в 2021 году (по состоянию на 31.12.2021г.)*** |
| №№ п/п | Категория | Кол-во |
| 1 | **Автомобильные дороги, в том числе:** | 2172 |
| 2 | Отремонтировать автобусную остановку | 42 |
| 3 | Установить остановочный павильон | 27 |
| 4 | Устранить подтопление автомобильной дороги | 87 |
| 5 | Установить крышку на открытый люк | 61 |
| 6 | Устранить провал канализационного люка | 28 |
| 7 | Очистить автобусную остановку от мусора и грязи | 169 |
| 8 | Очистить дорогу от пыли, грязи и мусора | 141 |
| 9 | Убрать мусор с придорожной полосы | 223 |
| 10 | Очистить тротуар от грязи и мусора | 66 |
| 11 | Восстановить работу освещения на дороге | 61 |
| 12 | Отремонтировать участок дороги (капитальный ремонт) | 275 |
| 13 | Построить тротуар | 61 |
| 14 | Отремонтировать тротуар | 37 |
| 15 | Отремонтировать тротуар (текущий ремонт) | 27 |
| 16 | Устранить яму на дороге | 483 |
| 17 | Устранить разрушение обочины | 51 |
| 18 | **Аварийные объекты/элементы благоустройства, в том числе:** | 300 |
| 19 | Устранить механические повреждения, дефекты (выступающие части) на игровых элементах на детской/спортивной площадке (МБУ) | 127 |
| 20 | Установить крышку люка, колодца (решетку ливневого стока) (МБУ) | 75 |
| 21 | **Безопасность на дорогах, в том числе:** | 955 |
| 22 | Нанести разметку на дорогу | 144 |
| 23 | Установить новый знак на дороге | 122 |
| 24 | Заменить поврежденный знак на дороге | 73 |
| 25 | Демонтировать знак на дороге | 61 |
| 26 | Установить искусственную дорожную неровность ("лежачий полицейский") | 59 |
| 27 | Обустроить пешеходный переход на автомобильной дороге | 56 |
| 28 | Установить новое перильное ограждение тротуара | 36 |
| 29 | Изменить схему движения на дороге | 33 |
| 30 | Отремонтировать надземный/подземный пешеходный переход | 34 |
| 31 | Отремонтировать неисправный светофор | 25 |
| 32 | **Благоустройство дворовой территории/детской площадки (Минблагоустройство), в том числе:** | 1381 |
| 33 | Включить дворовую территорию в план комплексного благоустройства | 113 |
| 34 | Модернизировать детскую площадку МКД | 110 |
| 35 | Установить ограждение тротуара | 210 |
| 36 | Установить ограждение газона | 100 |
| 37 | Установить информационный знак | 93 |
| 38 | Установить ИДН ("лежачий полицейский") | 70 |
| 39 | Установить урны | 96 |
| 40 | Обустроить тротуар | 107 |
| 41 | Обустроить газон, высадить зеленые насаждения | 205 |
| 42 | Обустроить детскую площадку МКД | 45 |
| 43 | **Приведение в порядок территории и объектов (МБУ), в том числе:** | 8787 |
| 44 | Очистить контейнерную площадку и прилегающую территорию от ТКО (МБУ) | 1065 |
| 45 | Провести уборку газонов, зеленых насаждений от загрязнений (МБУ) | 1110 |
| 46 | Очистить тротуар, проезд, пешеходную дорожку от загрязнений и смёта (МБУ) | 506 |
| 47 | Устранить неисправность фонарей наружного освещения (МБУ) | 629 |
| 48 | Провести ямочный ремонт на проезде (МБУ) | 442 |
| 49 | Убрать КГО на контейнерной площадке (МБУ) | 164 |
| 50 | Очистить детскую/ спортивную площадку от загрязнений (МБУ) | 138 |
| 51 | Очистить переполненные урны на тротуаре, проезде, пешеходной дорожке (МБУ) | 221 |
| 52 | Убрать строительные материалы на газонах, зеленых насаждениях (МБУ) | 194 |
| 53 | Восстановить благоустройство территории после проведения земляных работ на газонах, зеленых насаждениях (МБУ) | 239 |
| 54 | Провести покос травы, убрать скошенную траву (МБУ) | 127 |
| 55 | Провести удаление (опиловку) сухостойных деревьев (ветвей) на газоне/зеленых насаждениях (МБУ) | 111 |
| 56 | Устранить свалку или навал ТКО на газонах, зеленых насаждениях (МБУ) | 233 |
| 57 | Провести ремонт игровых элементов детской/спортивной площадки (МБУ) | 289 |
| 58 | Демонтировать самовольно установленный тент, укрытие, навес, гараж, складское сооружение, временный объект для торговли (МБУ) | 114 |
| 59 | Демонтировать самовольно установленный шлагбаум, ограждение, препятствующее проезду и проходу (МБУ) | 148 |
| 60 | Удалить несанкционированные объявления, листовки, информационные материалы (МБУ) | 241 |
| 61 | Провести ремонт игровых элементов детской/спортивной площадки (МБУ) | 170 |
| 62 | Восстановить благоустройство после проведения земляных работ на тротуаре, проезде, пешеходной дорожке (МБУ) | 160 |
| 63 | Устранить подтопление тротуара, проезда, пешеходной дорожки (МБУ) | 117 |
| 64 | Провести ремонт тротуара, пешеходной дорожки (МБУ) | 299 |
| 65 | Снег и наледь во дворах и общественных местах, в том числе: | 3492 |
| 66 | Очистить территорию тротуара, проезда, пешеходной дорожки от снега и наледи (МБУ) | 1839 |
| 67 | Убрать складируемый снег на тротуаре/проезде/пешеходной дорожке (МБУ) | 386 |
| 68 | Очистить территорию тротуара, пешеходной дорожки от снега и наледи (МБУ) | 343 |
| 69 | Очистить проезд от снега и наледи (МБУ) | 321 |
| 70 | Очистить детскую/ спортивную площадку от снега и наледи (МБУ) | 194 |
| 71 | Очистить от загрязненного снега газоны, зеленые насаждения (МБУ) | 185 |
| 72 | **Торговля продовольственными и непродовольственными товарами, в том числе:** | 624 |
| 73 | Разъяснить законодательство о нестационарной торговле | 118 |
| 74 | Устранить иные нарушения, связанные с организацией нестационарной торговли | 178 |
| 75 | Устранить иные нарушения в сфере организации стационарной торговли | 162 |
| 76 | **Снег и наледь на дорогах, в том числе:** | 900 |
| 77 | Очистить дорогу от снега и наледи | 403 |
| 78 | Очистить тротуар от снега и наледи | 273 |
| 79 | Вывезти снег с обочины дороги | 169 |
| 80 | **Нежилое/техническое помещение в многоквартирном доме, в том числе:** | 536 |
| 81 | Провести уборку от мусора и грязи в подъезде | 180 |
| 82 | Отремонтировать двери в местах общего пользования (в т.ч. пружины, доводчики) в подъезде | 78 |
| 83 | Покрасить стены, потолки подъезда | 37 |
| 84 | Отремонтировать внутренние стены подъезда (от трещин, прогибов, разрушений) | 35 |
| 85 | Восстановить освещение подъезда/входной группы | 47 |
| 86 | Детский сад, в том числе: | 484 |
| 87 | Оказать содействие в предоставлении места ребенку в возрасте от 3 до 7 лет | 330 |
| 88 | **Твердые коммунальные отходы (МинЖКХ), в том числе:** | 440 |
| 89 | Привести в нормативное состояние контейнерную площадку | 363 |
| 90 | **Инженерные системы многоквартирного дома, в том числе:** | 271 |
| 91 | Устранить неисправности лифтового оборудования (вибрация кабины, повреждения в блоке управления, освещение лифта, не работает дв | 56 |
| 92 | Отремонтировать систему пожаротушения (в т.ч.пожарный гидрант в доме) | 52 |
| 93 | **Инженерная инфраструктура, в том числе:** | 268 |
| 94 | Обеспечить централизованную систему горячего водоснабжения качественным ХВС, соответствующим требованиям СанПиН | 101 |
| 95 | Обеспечить централизованное снабжение водой, соответствующей требованиям СанПиН (ржавая вода) | 65 |
| 96 | Восстановить работу внешней системы водоснабжения | 36 |
| 97 | Устранить повреждение на сети централизованного водоотведения | 22 |
| 98 | **Конструктивные элементы многоквартирного дома, в том числе:** | 245 |
| 99 | Устранить неисправность дверей и запирающих устройств | 61 |
| 100 | Устранить неисправность выступающих конструкций дома: козырьков, входных крылец | 49 |
| 101 | Восстановить окрасочный слой стен, облицовки фасада (цоколя) дома | 42 |
| 102 | **Животные без владельцев** | 211 |
| 103 | **Благоустройство общественных пространств, в том числе:** | 203 |
| 104 | Включить работы по благоустройству пешеходной зоны в план благоустройства общественных территорий | 91 |
| 105 | Включить работы по благоустройству парка в план благоустройства общественных территорий | 42 |
| 106 | Включить работы по благоустройству набережной в план благоустройства общественных территорий | 12 |
| 107 | **Газон, зеленые насаждения, в том числе:** | 143 |
| 108 | Привлечь к ответственности за повреждение деревьев, кустарников, газонов, цветников, самовольную вырубку деревьев, кустарников | 76 |
| 109 | Привлечь к ответственности за сжигание листвы, травы, частей деревьев, загрязнений на газонах, зел. насаждениях | 11 |
| 110 | **Борщевик Сосновского** | 129 |
| 111 | **Наружное освещение (Минблагоустройства), в том числе:** | 128 |
| 112 | Установить новое освещение на улице | 71 |
| 113 | Установить новое освещение пешеходной зоны | 17 |
| 114 | Установить новое освещение на детской/спортивной площадке | 14 |
| 115 | Установить новое освещение на дворовой территории | 11 |
| 116 | **Водный объект, в том числе:** | 112 |
| 117 | Принять меры в связи с нарушением режима водоохраной зоны и/или прибрежной защитной полосы водного объекта | 50 |
| 118 | Провести санитарную очистку водного объекта | 26 |
| 119 | Провести расчистку водного объекта в муниципальной собственности (пруд, обводненный карьер) | 22 |
| 120 | **Услуги связи, в том числе:** | 106 |
| 121 | (Временно) Предоставить информацию по вопросу связи | 60 |
| 122 | Устранить нарушения эксплуатации и содержания общедомового имущества многоквартирного дома | 89 |
| 123 | Провести проверку законности строительства неизвестного объекта. При необходимости принять меры. | 83 |
| 124 | Организовать на кладбище поливочный водопровод или накопительные баки с водой/емкости с песком (ГУРБ) | 23 |
| 125 | Обеспечить наличие на кладбище урн для мусора/площадок для мусоросборников/мусоросборников (ГУРБ) | 15 |
| 126 | Привести дороги, проходы, места общего пользования в надлежащее состояние (ГУРБ) | 13 |
| 127 | Устранить нарушение графика движения по маршруту автобуса | 28 |
| 128 | Добавить новый маршрут автобуса | 22 |
| 129 | Восстановить работоспособность вентиляции в квартире | 24 |
| 130 | Устранить течь кровли, повлекшей залитие квартиры | 18 |
| 131 | Благоустроить территорию парка культуры и отдыха | 45 |
| 132 | Очистить территорию парка культуры и отдыха от мусора (грязи, снега) | 20 |
| 133 | Провести перерасчет платы за некачественно оказанные жилищные услуги | 11 |
| 134 | Ликвидировать несанкционированную свалку на землях сельскохозяйственного назначения | 39 |
| 135 | Принять меры в связи со сбросом жидких бытовых отходов юридическими лицами | 12 |
| 136 | Сообщить о законности установки/демонтаже рекламной конструкции | 37 |
| 137 | Принять меры в связи с самозахватом земель | 19 |
| 138 | Принять меры в связи с использованием земельного участка не по целевому назначению | 13 |
| 139 | Организовать установку видеокамер(-ры) системы «Безопасный регион» | 30 |
| 140 | Принять меры по факту нарушений законодательства при осуществлении выбросов вредных (загрязняющих) веществ в атмосферный воздух | 54 |

***Сведения по обращениям граждан, поступивших в администрацию Ленинского городского округа за 2021 год и соответствующий период прошлого года***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | 2021 год | 2020 год | +/- |
| **Всего поступило**  | **12 281** | **9757** | **+2524** |
| **Поступило от:** |  |  |  |
| Государственной Думы РФ | 22 | 18 | +4 |
| Правительства Московской области  | 375 | 585 | -210 |
| Другие организации | 881 | 676 | +205 |
| Личные обращения граждан  | 613 | 424 | +189 |
| **Наибольшее количество поступило по вопросам:** |  |  |  |
| Экология и землепользование  | 528 | 592 | -64 |
| Жилищные вопросы  | 147 | 358 | -211 |
| Строительство | 105 | 255 | -150 |
| Градостроительство и архитектура  | 720 | 512 | +208 |
| Социальная сфера | 311 | 897 | -586 |
| Образование | 859 | 320 | +539 |
| Коммунальное хозяйство и благоустройство | 601 | 1051 | -450 |
| Транспорт и дорожное хозяйство  | 476 | 555 | -79 |
| Прочие вопросы | 8534 | 5217 | +3 317 |
| **Всего поступило**  | **12 281** | **9757** |  |

Администрацией Ленинского городского округа организована работа по взаимодействию органов местного самоуправления с общественностью. Основными задачами и целями при работе с общественностью за 2021 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»), 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», а также участие администрации в пилотном проекте разработки платформы обратной связи (ПОС) размещенной на официальном сайте, 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.