

# ГОРОДСКОЙ ОКРУГ УРАЙ

**Ханты-Мансийского автономного округа - Югры**

# Администрация ГОРОДА УРАЙ

|  |  |
| --- | --- |
| *628285, микрорайон 2, дом 60, г.Урай,*  *Ханты-Мансийский автономный округ - Югра*  *Тюменская область* | *тел. 2-23-28,2-06-97*  *факс(34676) 2-23-44*  *E-mail:adm@uray.ru* |

|  |  |
| --- | --- |
| [Номер документа]  [Дата документа] | Начальнику управления  по работе с обращениями граждан  Аппарата Губернатора Ханты-Мансийского  автономного округа – Югры  А.П. Козловой |

Уважаемая Анжелика Петровна!

Направляю реестры и итоговые таблицы о результатах рассмотрения обращений граждан и принятых по ним мер за 1 квартал 2021 года, а также информацию о проделанной работе с обращениями граждан за отчетный период.

Приложение: аналитическая информация, на 3 листах.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Исполняющий обязанности  главы города Урай | **ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН**  **ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**  Сертификат [Номер сертификата 1]  Владелец [Владелец сертификата 1]  Действителен с [ДатаС 1] по [ДатаПо 1] | В.В. Гамузов |

Исполнитель:

главный специалист отдела общественных связей

управления внутренней политики

Листопад Людмила Николаевна,

тел.: (34676) 2-23-28, e-mail: [Priem1@uray.ru](mailto:Priem1@uray.ru)

Приложение

**Информация о проделанной работе с обращениями граждан**

**в администрации города Урай за 1 квартал 2021 года**

**1. Анализ и результаты рассмотрения обращений граждан в сравнении с**

**аналогичным периодом 2020 года**

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

За 1 квартал 2021 года в администрацию города Урай поступило 160 обращений граждан (163 вопроса), из них 1 устное и 68 письменных, 91 - поступило в виртуальную приемную главы города.

В сравнении с аналогичным периодом 2020 года (195) заметно уменьшение поступивших обращений. Так, в 1 квартале 2020 года насчитывается 55 устных обращений, 64 письменных обращений, из них 76 обращений подано через виртуальную приемную на сайте органов местного самоуправления города.

Общее количество обращений составило 82,1%, устных обращений – 1,8%, количество письменных обращений – 106,3%, количество обращений в виртуальной приемной главы – 119,7%

Таким образом, уменьшение общего количества обращений, в большей степени, наблюдается за счет уменьшения устных обращений граждан. Количество коллективных обращений граждан за данный период увеличилось по сравнению с прошлым годом (в 2020 году – 8, в 2021 году – 11).

В первом квартале 2021 года в ответах заявителям было прописано 6 обязательств, поставленных на дополнительный контроль.

**К ним относятся:**

1) ремонт кровли – *лето 2021 года*;

2) устранение строительных дефектов – *январь 2021 года;*

3) устранение строительных дефектов – *апрель 2021 года;*

4) устранение строительных недоделок в квартире (2 обращения) – *апрель 2021 года;*

5) устранение строительных недоделок в квартире – *май 2021 года;*

За первый квартал текущего года поддержано – 0 обращений; поддержано в т. ч. «меры приняты» – 19 обращений; не поддержано – 0 обращений; большая часть ответов «разъяснено» по существу поставленных вопросов – 128 обращений; обращений перенаправлено по компетенции, в соответствии с [Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/) статья 8, п.3 не было; 13 обращений находятся в работе на конец отчетного периода. Всем заявителям, обратившимся в данный период, ответы были даны своевременно.

В 1 квартале 2021 года актуальны жилищные вопросы, вопросы жилищно-коммунального хозяйства, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях, развитие предпринимательской деятельности, устранение строительных недоделок.

В сравнении с аналогичным периодом 2020 года произошло *увеличение* количества обращений граждан по следующим тематикам:

1) Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (№0005.0005.0056.1169): в 2020 году – 0, в 2021 году – 16;

2) Устранение строительных недоделок (№0003.0009.0097.0694): в 2020 году – 2, в 2021 году – 16;

3) Привлечение к административной ответственности (№0001.0002.0028.0159): в 2020 году – 5, в 2021 году – 6;

4) Развитие предпринимательской деятельности (№0001.0002.0025.0087): в 2020 году – 3, в 2021 году – 11.

В данный период времени информационные технологии используются как никогда широко для повышения оперативности и эффективности работы с заявлениями граждан, в целях расширения диалога власти с населением.

В то же время произошло *уменьшение* количества обращений граждан по следующим

тематикам:

1) Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья (№0005.0005.0055.1122): в 2020 году – 12, в 2021 году – 4;

2) Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов (№0003.0009.0097.0694): в 2020 году – 21, в 2021 году – 8;

3) Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях (№0005.0005.0055.1128): в 2020 году – 18, в 2021 году – 15.

**2. Муниципальные программы города Урай**

В администрации города Урай действует 16 муниципальных программ. Программы направлены на улучшение благосостояния жителей города Урай и города в целом, самыми актуальными являются:

- «Охрана окружающей среды в границах города Урай» на 2021 - 2030 годы, утвержденная постановлением администрации года Урай от 30.09.2020 №2358.

Целью программы является:

1) повышение уровня благоприятной окружающей среды для жителей города Урай.

- «Улучшение жилищных условий жителей, проживающих на территории муниципального образования город Урай» на 2019-2030 годы, утвержденная постановлением администрации города Урай от 25.09.2018 №2466 (в редакции от 15.02.2021 №382).

Целью программы является:

1) создание условий, способствующих улучшению жилищных условий и качества жилищного обеспечения жителей, проживающих на территории муниципального образования город Урай.

- «Развитие транспортной системы города Урай» на 2021 - 2030 годы, утвержденная постановлением администрации города Урай от 29.09.2020 №2341

Целями программы являются:

1) совершенствование сети автомобильных дорог общего пользования местного значения, повышение пропускной способности транспортных потоков на улично-дорожной сети;

2) обеспечение доступности и повышение качества транспортных услуг населению города Урай;

3) повышение безопасности дорожного движения в городе Урай.

**3. Информация о проделанной работе с обращениями граждан**

Специалистами администрации города рассматривается каждый вопрос, поступивший на имя главы города или его заместителей. Из 160 обращений на начало отчетного периода 13 находились в работе.

В 1 квартале большинство вопросов, волнующих граждан, относятся к следующим тематикам:

1. Развитие предпринимательской деятельности (№0001.0002.0025.0087) – 11 обращений.

2. Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях (№0005.0005.0055.1128) – 15 обращений.

3. Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (№0005.0005.0056.1169) – 16 обращений.

4. Устранение строительных недоделок (№0003.0009.0097.0694) – 16 обращений.

На сегодняшний день, в связи с действием режима повышенной готовности в Югре, основным инструментом общения с жителями города являются официальные источники информации органов местного самоуправления, главы города, органов администрации города в социальных сетях: «Инстаграм», «Вконтакте», «Одноклассники» информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Также главой города проводятся приемы граждан по средствам телефонной связи один раз в неделю.

На все вопросы, интересующие граждан на личных приемах, специалисты администрации в срок письменно дают объективные и проработанные ответы, либо разъяснение дается устно во время приема.

**4. Заключение**

В администрации города Урай также активно ведется работа по обеспечению доступности органов исполнительной власти для населения, результативности работы, формированию положительного имиджа чиновников.

На официальном сайте органов местного самоуправления города Урай размещена контактная информация о структурных подразделениях администрации города. Наиболее значимые аспекты в жизни города, работа администрации города освещается в газете «Знамя» и на официальном сайте органов местного самоуправления. Также на официальном сайте органов местного самоуправления города Урай публикуются отчеты о работе администрации города, ее структурных подразделениях, графики личного приёма граждан главой города и его заместителями. Граждане активно обращаются к главе города Урай в электронной форме через официальный сайт органов местного самоуправления города Урай [www.uray.ru](http://www.uray.ru).

Работа с обращениями граждан ведется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в соответствии с порядком, утвержденным постановлением администрации города Урай от 17.06.2014 №1981 «Об организации рассмотрения обращений граждан, поступающих в адрес главы города Урай, администрации города Урай и должностных лиц администрации города Урай», которые предусматривает право граждан на обращение в орган местного самоуправления письменно или на личный прием к главе города, его заместителям и руководителям структурных подразделений администрации города Урай.

Регистрация письменных, устных и электронных обращений граждан производится в системе электронного документооборота «Система ДЕЛО». Модуль «Документы».