**Информация**

**о количестве и характере обращений граждан, общественных объединений, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес Администрации города и ее структурные подразделения**

**за 2021 года**

За период с января по декабрь 2021 года в Администрацию города   
и ее структурные подразделения поступило **3666** письменных обращений граждан.

**1. Письменные обращения, поступившие в адрес Администрации города.**

1.1. Главой города и заместителями Главы города рассмотрено 2290 обращений из них:

- 521 обращение поступило от граждан на официальный портал Администрации города - электронная страница «Виртуальная приемная»;

- 399 обращения поступило на адрес электронной почты Администрации города;

- 1370 обращений поступило лично от заявителей, почтовым отправлением и посредством электронной системы «Дело» из органов исполнительной власти, прокуратуры города и других муниципальных образований.

1.2. Руководителями структурных подразделений Администрации города рассмотрено 1376 обращений.

В 2021 году зафиксирован рост количества обращений на 124 обращения по сравнению с предыдущим годом.

**2. Виды обращений.**

Поступившие в адрес Администрации города обращения распределяются по следующим видам:

- 14 предложений;

- 113 жалоб;

- 3539 заявлений.

По сравнению с предыдущим годом количество предложений уменьшилось на 19, количество жалоб уменьшилось на 192, количество заявлений увеличилось на 335.

**3. Письменные обращения, перенаправленные в адрес Администрации города из вышестоящих и сторонних организаций для рассмотрения по компетенции.**

Всего перенаправлено по компетенции в Администрацию города   
и ее структурные подразделения 660 обращений, из них:

- 366 обращение граждан переадресовано из Аппарата Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;

- 66 обращений граждан переадресовано из прокуратуры г. Сургута;

- 228 обращений из органов исполнительной власти и других муниципальных образований.

**4. Личный прием граждан.**

Всего проведено **206** приемов по личным вопросам граждан должностными лицами Администрации города, принято **260** человек, из них:

- 17 личных приемов проведено Главой города, 21 человек был принят;

- 87 личных приемов проведено заместителями Главы города, 103 человека принято на личном приеме;

- 102 личных приема проведено руководителями структурных подразделений Администрации города, 136 человек принято на личных приемах.

В связи с принятием мер по предотвращению завоза и распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре, приемы граждан по личным вопросам   
в Администрации города и ее структурных подразделениях проводятся   
в режиме видео-конференц-связи, аудио-связи и иных видов связи.

**5. Запросы по обращениям граждан.**

С целью объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан, в Администрацию города поступило **807** запросов о предоставлении информации, документов и материалов, необходимых для рассмотрения   
из Аппарата Губернатора ХМАО-Югры, профильных департаментов ХМАО - Югры, депутатов Думы города Сургута, Думы ХМАО-Югры, государственных органов власти.

**6. Анализ вопросов содержащихся в обращениях граждан.**

Из проведенной оценки эффективности деятельности Администрации города на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся   
в обращениях граждан следует, что за 2021 год в адрес Администрации города поступили обращения граждан по следующим тематическим разделам:

«Экономика» - 1231 вопрос;

«Жилищно-коммунальная сфера» - 1130 вопросов;

«Социальная сфера» - 1027 вопросов;

«Государство, общество, политика» - 199 вопросов;

«Оборона, безопасность, законность» - 79 вопросов.

Наибольший интерес для заявителей в отчетном году представляли следующие вопросы:

- улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях – 389 обращений;

- уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов – 111 обращений;

- поступление в образовательные организации – 346 обращений;

- переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны – 262 обращения;

- комплексное благоустройство – 241 обращение;

- деятельность органов ЗАГС. Государственная регистрация актов гражданского состояния органами – 134 обращения;

- благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров – 130 обращений;

- градостроительство. Архитектура и проектирование – 105 обращений;

- содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) – 84 обращения.

Рассмотрение обращений граждан производится на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, применяемого для систематизации, обобщения и анализа обращений.

С целью создания условий для своевременного и эффективного рассмотрения поступивших обращений граждан, осуществляется контроль   
за соблюдением установленных, действующим законодательством сроков рассмотрения обращений граждан, предоставлением ответов заявителям   
о принятых мерах, ответственными за исполнение должностными лицами органов местного самоуправления.

**7. Правовая основа.**

Работа с обращениями граждан в Администрации города и ее структурных подразделениях осуществляется на основании следующих нормативно-правовых актов:

7.1. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

7.2. Указ Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171   
«О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан   
и организаций»;

7.3. Постановление Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 12.05.2017 № 56 «О мерах реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;

7.4. Распоряжение Аппарата Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 28 октября 2015 года «220-р «Об утверждении форм реестров и итоговых таблиц»;

7.5. Устав муниципального образования городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;

7.6. Распоряжение Администрации города от 26.02.2021 № 228   
«О порядке рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц,   
в Администрации города и ее структурных подразделениях»;

7.7. Распоряжение Администрации города от 30.12.2005 № 3686   
«Об утверждении Регламента Администрации города»;

7.8. Распоряжение Администрации города от 31.01.2014 № 193   
«Об утверждении инструкции по делопроизводству в Администрации города»;

7.9. Распоряжение Администрации города Сургута от 21.04.2021 № 552 «О распределении отдельных полномочий Главы города между высшими должностными лицами Администрации города».