**Информация**

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

**за 2022 года**

За период с января по декабрь 2022 года в Администрацию города   
и ее структурные подразделения поступило **3923** письменных обращений граждан, 147 из них коллективные.

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

1.1. Главой города и заместителями Главы города рассмотрено **2567** обращений из них:

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

- **567** обращения поступило на адрес электронной почты Администрации города;

- **397** обращений поступило лично от заявителей;

- **186** обращений направлено посредством почтовой связи;

- **917** обращений поступило через электронную систему «Дело»   
из органов исполнительной власти, прокуратуры города и других муниципальных образований.

1.2. Руководителями структурных подразделений Администрации города рассмотрено **1356** обращений.

В **2022 году** зафиксирован рост количества обращений на **257** обращения по сравнению с предыдущим годом.

**2. Виды обращений.**

Поступившие в адрес Администрации города обращения распределяются по следующим видам:

- 15 предложений;

- 156 жалоб;

- 3752 заявления.

По сравнению с предыдущим годом количество обращений увеличилось на 1 предложение, 43 жалобы и на 213 заявлений.

**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 **1390** обращений, из них:

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

- **126** обращений граждан переадресовано из прокуратуры г. Сургута;

- **843** обращения из органов исполнительной власти и других муниципальных образований.

**4. Личный прием граждан.**

Всего проведено **237** приемов по личным вопросам граждан должностными лицами Администрации города, принято **275** человек, из них:

- **82 личных приема** проведено Главой города и заместителями Главы города, **117 человек** было принято;

- **155 личных приемов** проведено руководителями структурных подразделений Администрации города, **158 человек** принято на личных приемах.

Количество проведенных приёмов по личным вопросам по сравнению   
с 2021 годом увеличилось на 31 прием.

**5. Запросы по обращениям граждан.**

С целью объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан, в Администрацию города поступило **799** 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 2022 год в адрес Администрации города поступили обращения граждан по следующим тематическим разделам:

«Оборона, безопасность, законность» - 153 вопроса;

«Государство, общество, политика» - 232 вопроса;

«Жилищно-коммунальная сфера» - 1100 вопросов;

«Социальная сфера» - 1118 вопросов;

«Экономика» - 1354 вопроса.

Общее количество вопросов по тематическим разделам составило 3957.

Количество вопросов больше количества обращений, это обусловлено тем,   
что содержание некоторых обращений имеет два и более вопроса.

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 – 378 обращений;

- поступление в образовательные организации – 243 обращения;

- уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов – 237 обращений;

- комплексное благоустройство – 155 обращений;

- благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров – 145 обращений;

- защита прав на землю и рассмотрение земельных споров – 131 обращение;

- деятельность органов ЗАГС. Государственная регистрация актов гражданского состояния органами – 130 обращений;

- градостроительство. Архитектура и проектирование – 103 обращения;

- постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях – 100 обращений.

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. Общероссийский день приема граждан.**

В связи с неблагоприятной санитарно-эпидемиологической обстановкой действует ранее принятое решение о переносе проведения Общероссийского дня приёма граждан до периода стабилизации эпидемиологической ситуации.

**8. 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» (с изменениями от 17.06.2022 № 1081, от 21.10.2022 № 2023);

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».