на сайт 4004

**Информация об обращениях граждан, организаций и общественных объединений в Администрацию городского округа**

**"Город Архангельск" в 2021 году**

Всего в Администрацию городского округа "Город Архангельск" в 2021 году поступило 26130 письменных и устных обращений граждан, организаций и общественных объединений.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Форма обращения | 2020 год | Доля от общего количества поступивших обращений | 2021 год | Доля от общего количества поступивших обращений |
| письменных | 17020 | 77% | 15157 | 58% |
| электронных | 4216 | 19% | 10450 | 40% |
| устных | 703 | 3% | 523 | 2% |

В 2021 году из Правительства Архангельской области, областного Собрания депутатов, Архангельской городской Думы, Администрации Президента РФ, депутатов Государственной Думы ФС РФ, от уполномоченного по правам человека в Архангельской области, из общественной Приемной председателя Партии "Единая Россия" переадресовано 10178 обращений, что составляет 39% от всех поступивших в Администрацию обращений (в 2020 - 7125 обращений (27%)).

Количество обращений, поступивших в форме электронного документа, составило 10450, что составляет 40% от общего количества (в 2020 году – 4216 обращений (19%)). Увеличение количества обращений в Администрацию города связано с возможностью гражданам направлять обращения посредством Единого портала государственных услуг Российской Федерации.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Жилищно-коммунальная сфера** | **Социальная, здравоохранение, образование** | **Экономика, хозяйственная деятельность** | **Государство, общество политика** | **Оборона, безопасность, законность** |
| **2020**  **год** | 14762  **67%** | 1047  **5%** | 5056  **23%** | 675  **3%** | 399  **1%** |
| **2021**  **год** | 18030  **69%** | 1829  **7%** | 5226  **20%** | 784  **3%** | 262  **1%** |

Значительное количество обращений граждан, организаций и общественных объединений 15416 (59% от общего числа обращений) относится, как и в 2020 году к сфере жилищно-коммунального хозяйства. По результатам проведенного анализа поступивших обращений наиболее актуальными для граждан являются вопросы, касающиеся: предоставления жилья, переселения из ветхого и аварийного жилья, обслуживания жилого фонда управляющими организациями, содержания контейнерных площадок для сбора мусора, ремонта и уборки дорог, качества и стоимости пассажироперевозок, предоставления услуг водоснабжения и теплоснабжения.

Вопросы, связанные с дорожной инфраструктурой города, касаются в основном отсутствия или низкого качества уборки дорог. Количество таких обращений возросло в 2 раза по сравнению с 2020 годом.

Вопросы уличного освещения в 2021 году поднимались жителями Октябрьского, Ломоносовского, Исакогорского территориальных округов.

Увеличилось количество обращений с жалобами на неудовлетворительное содержание контейнерных площадок, несвоевременный вывоз мусора и уменьшение количества контейнеров для сбора мусора у жилых домов.

Количество обращений по оплате за жилищно-коммунальные услуги по сравнению с 2020 годом не возросло. Вопросы в основном касаются перерасчётов за отсутствие жилищно - коммунальных услуг или ненадлежащее их предоставление.

Вопросы водоснабжения и теплоснабжения касаются в основном перебоев в предоставлении данных услуг.

Количество жалоб на пассажироперевозки возросло более чем в два раза по сравнению с 2020 годом. Жители и гости города продолжают обращаться с жалобами на изменение маршрутов и неудовлетворительное техническое состояние пассажирского транспорта, а также удорожанием проезда.

Большая часть обращений в рамках блока "Социальное обеспечение" связана с вопросами 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.

В рамках блоков "Образование", "Культура", "Физическое воспитание и спорт" в основном вопросы касались деятельности центров дополнительного образования и организаций сферы культуры, а также доступности физической культуры и спорта.

В рамках блока "Экономики" рассматривались вопросы управления в сфере деятельность предприятий бытового обслуживания населения и предоставления бытовых услуг.

По результатам рассмотрения обращений в 2021 году решения распределились следующим образом:

- из 26075 обращений вопросы решены положительно в 97 случаях, что составляет 0,4% от общего количества обращений;

- на 25982 обращения даны разъяснения в рамках действующего законодательства;

В 2021 году наибольшее количество нарушений сроков рассмотрения обращений допущено департаментом транспорта, строительства и городской инфраструктуры.

По состоянию на 20 января 2022 года на дополнительном контроле остаётся 1132 (4%) обращений, рассмотренных ранее.

Одной из важнейших форм работы с населением являются личные приёмы граждан.

В 2021 году Главой городского округа, заместителями Главы, руководителями органов Администрации во время личных приёмов рассмотрено 252 обращения. Всем обратившимся оказана помощь в решении обозначенных вопросов или даны необходимые разъяснения.