**Краткий мониторинг**

итогов рассмотрения обращений граждан в Администрацию города Батайска за 2021 год.

За отчетный период 2021 года в Администрации города Батайска принято и рассмотрено с учетом переходящего остатка 2020 года - **1805** обращения граждан, обратившихся в Администрацию города Батайска, в том числе поступившие из вышестоящих органов власти. Отмечено повышение количества обращений по сравнению с 2020 годом (на 11%).

Из общего числа обращений - 76 коллективные, что составляет 3,9 % от общего числа поступивших обращений.

| Общее количество обращений, рассмотренных органом местного самоуправления | | Разъяснено | | Поддержано (в т.ч. меры приняты) | | Не поддержано | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|
| 2020 год | 2021 год | 2020 год | 2021 год | 2020  год | 2021 год | 2020 год | 2021 год |
| 1639 | **1805** | 531 | 351 | 1006 | 1356 | 0 | 0 |

\*переходящий остаток на 2022 год - 98 обращений.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ и Порядком организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Батайска, утвержденным постановлением Администрации города Батайска от 28.03.2019 № 470, проводится личный прием граждан главой Администрации города и заместителями главы Администрации, согласно утвержденному графику, который ежемесячно публикуется в городской газете «Вперед», а также размещается на сайте Администрации города и ССТУ.РФ. В связи с введенными ограничениями, связанными с распространением коронавирусной инфекции, в 2020 году было принято 21 человек, рассмотрено 24 вопроса, в 2021 году принято 15 человек.

В «Электронную приемную» города Батайска за отчетный период 2021 года поступило 435 обращений , в 2020 году -366 обращений.

Делая тематический анализ можно отметить, что наибольшее количество обращений по–прежнему поступает по вопросам жилищно – коммунального хозяйства. На втором месте находятся вопросы землепользования и архитектуры.

С 2021 года в Администрацию города поступают на рассмотрение обращения граждан на Прямую линию Президента, обработанные Общероссийским движением «Народный фронт «За Россию». За истекший период 2021 года в Администрацию города Батайска **поступило 385** таких обращений (1 полугодие -70, 2 полугодие -315). Все обращения рассмотрены, с каждым заявителем проведена беседа и дан ответ за подписью главы Администрации. **На контроле** с различными сроками решения вопросов в настоящее время находится **78** обращений, по остальным обращениям вопросы решены.

По итогам прямой линии Губернатора Ростовской области В.Ю.Голубева, проведенной в августе 2021, в Администрации города Батайска было рассмотрено и отвечено в течение трех дней 57 обращений. По каждому обращению были приняты меры, 13 обращений находятся на дополнительном контроле с различными сроками решения ( 2022-2024гг).

С 2019 года ведется работа с сообщениями граждан в социальных сетях: системе «Инцидент-менеджмент». Это новое направление не подчиняется 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» , но является очень обширным пластом в работе Администрации города. В 2019 году в программу «Инцидент-менеджмент» поступило 2405 сообщений, в 2020 году -2700, за 2021 год - 3213. Это ежедневная работа, которая охватывает все направления деятельности Администрации города ( жилищно-коммунальная сфера, строительство, социальная сфера, молодежная политика, спорт и другие отраслевые функции административной деятельности) и направлена на улучшение, ускорение и повышение результативности нашей работы.

**Тематический анализ обращений**

по вопросам жилищно – коммунального хозяйства:

в т.ч.:

|  | 2019 год | 2020 год | 2021 год |
| --- | --- | --- | --- |
| Вопросы строительства, благоустройства  и ремонта дорог | 149 | 104 | 154 |
| Уличного освещения | 66 | 34 | 26 |
| Вопросы комплексного благоустройства | 54 | 49 | 44 |
| Вопросы несанкционированных свалок мусора и уборке | 98 | 97 | 71 |
| Водопонижение | 21 | 50 | 39 |

На втором месте стоят вопросы землепользования:

|  | 2019 г | 2020 г | 2021г |
| --- | --- | --- | --- |
| Землепользование, строительство и архитектура, в тои числе предоставление дополнительных льгот(земельные участки для многодетных) | 146 | 112 | 153 |

Вопросы социального обеспечения:

|  | 2019 г | 2020г | 2021г |
| --- | --- | --- | --- |
| Социальное обеспечение, социальная поддержка и оказание материальной помощи | 27 | 29 | 29 |