Аналитические сведения
о характере обращений граждан, поступивших
в администрацию города Южно-Сахалинска за 2022 год

В отчетном периоде в адрес администрации города Южно-Сахалинска (далее — администрация города) поступило **5230 обращений**, за аналогичный период 2021 года было зарегистрировано 6149 обращений граждан:

2021 год		**2022 год**		**Динамика**
Кол-во обращений (письменный и устные)	Кол-во вопросов	Кол-во обращений (письменные и устные)	Кол-во вопросов	Количество обращений (уменьшение)
6149	6441	5230	5843	14,9 %

Основные вопросы, которые затрагивались гражданами в обращениях касались коммунального хозяйства: эксплуатация и ремонт жилищного фонда, вопросы водоснабжения, электроснабжения и отопления, обслуживание жилого фонда управляющими компаниями; дорожного хозяйства: обслуживание и ремонт улично-дорожной сети, внутриквартальных проездов и дворовых территорий, организация работы общественного транспорта; жилищной сферы: переселение из ветхого и аварийного жилья, реализация жилищных сертификатов; социальной сферы: предоставление мест в образовательных учреждениях, организация предоставления образовательных услуг, социальная поддержка населения; градостроительства; общественного порядка; сферы потребительских услуг и прочие.

В целях оперативного реагирования на личные и общественные проблемы населения, организована работа сервисов приема сообщений граждан: «Мобильная приемная» администрации города, портал «Сахалин.Онлайн» и платформа Единого окна цифровой обратной связи.

Сервис **«Мобильная приемная»** администрации города, предполагающий прием сообщений граждан поступивших посредством телефонных звонков, а также сообщений на мобильное устройство зарекомендовал себя как эффективный, современный, результативный способ взаимодействия с населением, который позволяет не только быстро и оперативно реагировать на запросы, но и устранять замечания, обращать внимание на вопросы, которые касаются развития и благоустройства города. За 2022 год в «Мобильную приемную» администрации города поступило **698** сообщений граждан. Все поступившие сообщения рассматриваются в индивидуальном порядке с учетом срочности и проблематики сообщений. Тематики сообщений разнообразны, носят общественный характер: ремонт и грейдеровка дорог, расчистка и вывоз снега, вопросы жилищно-

коммунального хозяйства, благоустройство и содержание дворов, вопросы работы общественного транспорта, нарушение правил парковки и прочее.

Сервис **«Сахалин.Онлайн»** и мобильное приложение к нему не только позволяет горожанам сообщить о проблемах удобным способом в электронном виде, а также предполагает упрощенный механизм работы с поступившими сообщениями, исключая длительный процесс обработки сообщения, которое, после направления гражданином, поступает непосредственно конечному исполнителю. За время своей работы сервис зарекомендовал себя как современный, эффективный способ решения поставленных задач, упростил процедуру обращения к органам местного самоуправления, усовершенствовал механизм взаимодействия и обратной связи со специалистами администрации. За 2022 год в «Сахалин.Онлайн» поступило **7945** сообщений граждан.

За 2022 год через **Платформу Единого окна цифровой обратной связи** в администрацию города Южно-Сахалинска поступило **671** сообщение граждан. Платформа предполагает авторизацию гражданина в единой системе идентификации и аутентификации и последующее направление сообщений посредством личного кабинета на Портале Госуслуг. Популярные темы, с которыми граждане обращались на Платформу: дорожное хозяйство, жилищно — коммунальные услуги, нарушения правил парковки и т. д.

12 декабря 2022 года в администрации города состоялся Единый день приема, в ходе которого обратилось **153** человека. В обращениях затрагивались вопросы, связанные с реформой общественного транспорта, оформление земельных участков в СНТ под ИЖС, устройства детей в детские сады, вопросам школьного образования, опеки и попечительства, трудоустройства, вопросы по обеспечению жильем, содержанием детских площадок, получения материальной помощи, проведением антигололедных мероприятий и расчистки улично-дорожной сети города.

Количество обращений, направленных из вышестоящих инстанций

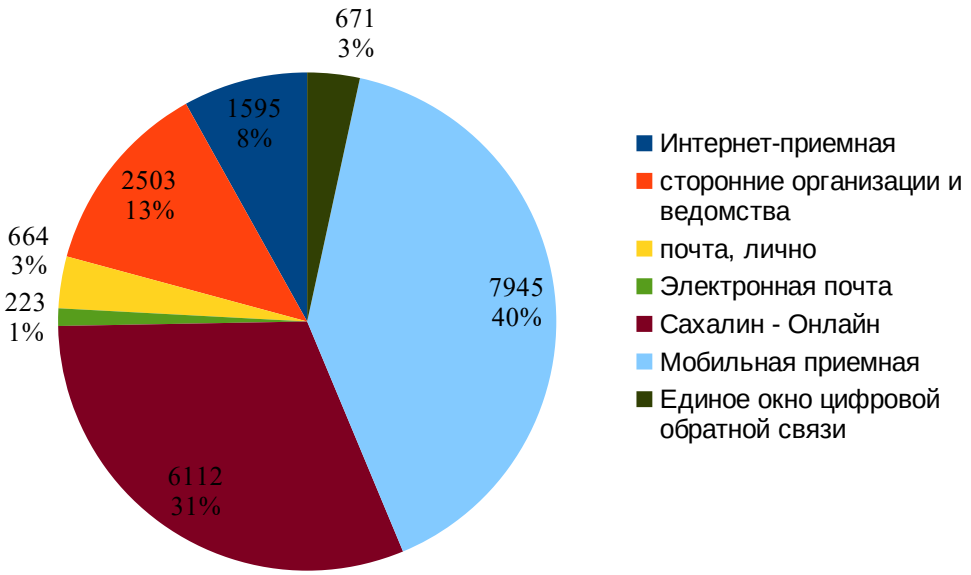
Всего из вышестоящих органов (Аппарата полномочного представителя Президента РФ в Дальневосточном федеральном округе, Главного федерального инспектора по Сахалинской области, Уполномоченного по правам ребенка в Сахалинской области, Государственной Думы) за отчетный период месяцев поступило **38** обращений. Граждан интересовали вопросы, касающиеся улучшения жилищных условий, благоустройства придомовых территорий, работы управляющих организаций, защиты прав несовершеннолетних.

Характер обращений (предложение, заявление, жалоба)

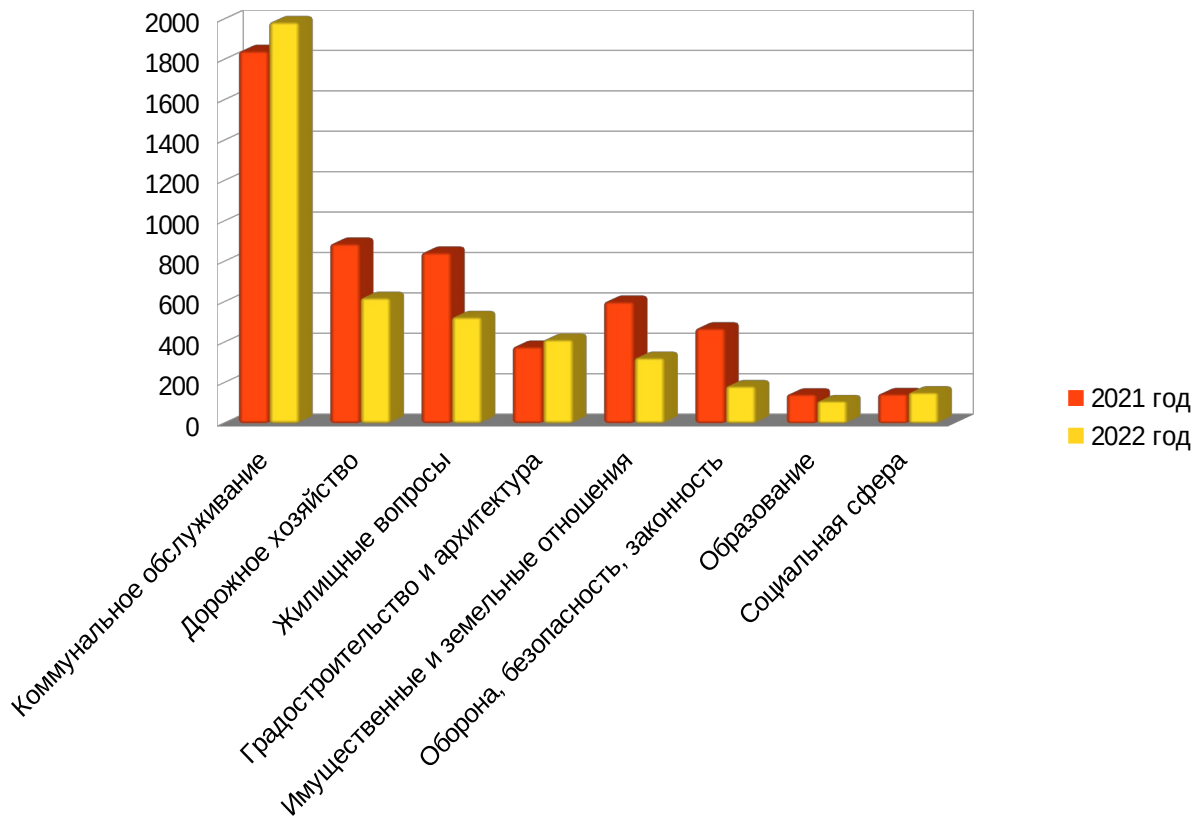
	2021	2022
Количество устных обращений	81	78
количество письменных обращений в том числе:	6068	4985
• Предложения	9	2
• Жалобы	59	55
• Благодарности	12	30
• заявление	5988	4898

Источники поступления обращений и сообщений граждан

Источник	2021	2022
интернет-приемная администрации	**2068**	**1595**
электронная почта	**234**	**223**
сторонние организации и ведомства	**1525**	**2503**
почта	**171**	**147**
лично	**262**	**517**
сервис «Сахалин.Онлайн»	**8800**	**7945**
мобильная приемная	**304**	**698**
единое окно цифровой обратной связи	**278**	**671**



Тематика (содержание) обращений согласно классификатору



Наибольшее количество обращений поступило по вопросам **коммунального обслуживания.** Так, за отчетный период 2022 года поступило **1986** обращений данной категории, что на 7,8 % больше, чем за аналогичный период 2021 года. Это обращения по вопросам нормализации водоснабжения, теплоснабжения, отлова безнадзорных животных, комплексного благоустройства придомовых территорий. Граждан волнуют вопросы неисполнения или некачественного исполнения услуг по обслуживанию МКД, расчистки придомовых территорий от наледи и вывоза снега в зимний период и от мусора в летний, переноса сроков капитального ремонта многоквартирных домов и обустройства контейнерных площадок для сбора ТКО.

Мэр города Южно-Сахалинска Надсадин С.А. для личного контроля за решением вопросов благоустройства, коммунального хозяйства совершает регулярные инспекционные рабочие поездки по городу с посещением мест общественного пространства, дворовых территорий, иных городских площадок. Во время выездов удается решить многие вопросы жителей в рабочем порядке, на месте выдать поручения соответствующим структурным подразделениям для принятия оперативных мер.

Жители областного центра принимают активное участие в жизнедеятельности города, проявляют инициативу в обсуждении вопросов

благоустройства дворов, обслуживая многоквартирных домов, в публичных слушаниях по вопросам местного значения.

В этом году при поддержке Губернатора и Правительства области муниципалитет получил дополнительное финансирование на субсидии для управляющих компаний, что позволило увеличить объемы ремонта подъездов. Всего было отремонтировано 450 подъездов и 197 входных групп.

По вопросам **дорожного хозяйства** поступило **621** обращение, что на 30,1 % меньше аналогичного показателя прошлого года (889 обращений). администрация города постоянно контролирует подрядные организации, выполняющие ремонтные работы и работы по содержанию транспортной инфраструктуры, что позволяет в максимально сжатые сроки устранять нарушения, указанные в обращениях. Жители Березняков высказали ряд замечаний по проекту капитального ремонта улицы Зеленой, в части обустройства заездов к домам. Все замечания будут учтены при возобновлении работ. Администрации города предстоит провести конкурсные процедуры для определения подрядной организации, которая весной выйдет на объект и продолжит работы. Данный объект реализуется в рамках нацпроекта «Безопасные качественные дороги».

По **жилищным вопросам** поступило **526** обращений, что на 37,8 % меньше, чем за аналогичный период прошлого года. Это обращения, связанные с реализацией программы «Обеспечение населения городского округа «Город Южно-Сахалинск» качественным жильем на 2020 -2025 годы», несогласие с предложенными вариантами жилых помещений по программе переселения из ветхого и аварийного жилья, вопросы арендного жилья, и участие в различных жилищных программах. В 2022 году в рамках программы по переселению из ветхого и аварийного жилья благоустроенные квартиры получили 532 человека. Работа с каждым южносахалинцем, чье жилье признано аварийным, проходит в индивидуальном порядке.

По вопросам **имущественных и земельных отношений** за 2022 года поступило **324** обращения, что на 46,2 % меньше, чем за аналогичный период 2021 года. В основном, это обращения жителей с просьбой разъяснения порядка получения земельных участков под строительство индивидуальных жилых домов для многодетных семей, аренды земельных участков, изменения целевого назначения земельного участка, использования земельного участка не по назначению.

По вопросам **градостроительства и архитектуры** поступило **414** обращений, что на 9,2% больше аналогичного периода 2021 года (379). Причиной для обращения граждан послужили вопросы, связанные со строительством новых микрорайонов, с внесением изменений в проект планировки и проект межевания территорий, с активным участием граждан в решении вопросов комплексного развития территорий в городе. С марта по май текущего года проводились публичные слушания, на которых жителями активно обсуждался проект генерального плана города Южно-Сахалинска. По итогам слушаний поступали предложения от граждан о внесении изменений и дополнений в проект.

По вопросам в сфере **образования** поступило **110** обращений, что на 23,1 % меньше аналогичного периода 2021 года (143). В основном, это обращения, связанные с предоставлением мест в муниципальные дошкольные и школьные образовательные учреждения.

По вопросам **семьи и социальной сферы** за отчетный период 2022 года поступило **153** обращения от жителей города, что на 5,5 % больше, чем за 2021 год (145). Это вопросы об оказании материальной помощи, предоставлении льгот малообеспеченной категории граждан. Увеличение количества связано с проектом Губернатора Сахалинской области «Защита.Забота.Уважение», реализация которого направлена на поддержку малоимущих горожан.

По вопросам **транспорта** поступило **219** обращений от граждан, что на 35,2 % меньше, чем за аналогичный период 2021 года (162). В основном вопросы касались качества обслуживания в пассажирском транспорте.

С августа в Южно-Сахалинске стартовала масштабная транспортная реформа, которая продлится около двух лет. Администрация города проводит большую работу, направленную на обеспечение комфортного и безопасного движения всех участников — автомобилистов, пешеходов, общественного транспорта. Завершающим этапом реформы станет приобретение муниципалитетом новых автобусов. В следующем году городской автопарк пополнят 147 единиц: 24 автобуса большого класса и 123 - среднего класса. Транспортные средства заменят автобусы малого класса на самых востребованных маршрутах, а также по направлениям в планировочные районы Луговое, Ново-Александровск, Хомутово и с. Дальнее. Кроме того, они будут оборудованы для жителей с ограниченными возможностями здоровья, в том числе бесконтактной оплатой проезда.

Количество обращений, исполненных с нарушением срока, меры, принятые к лицам, виновным в нарушении срока рассмотрения обращений граждан

По результатам служебных проверок в 2022 году за нарушения Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» применены следующие меры дисциплинарной и иной ответственности в отношении работников администрации города Южно-Сахалинска и подведомственных администрации города учреждений:

1. К дисциплинарной ответственности в виде замечания привлечены 2 муниципальных служащих отраслевого (функционального) органа, 1 муниципальный служащий аппарата администрации города, 2 работника подведомственного учреждения администрации города Южно-Сахалинска.

2. Снижена надбавка за особые условия муниципальной службы 1 муниципальному служащему отраслевого (функционального) органа и 2 муниципальным служащим аппарата администрации города;

3. Снижена надбавка за сложность, напряженность и высокие достижения в труде 3 работникам отраслевых (функциональных) органов администрации города Южно-Сахалинска;

4. Снижена надбавка за сложность, напряженность и высокие достижения в труде 7 работникам подведомственного учреждения отраслевого (функционального) органа администрации города Южно-Сахалинска.

Сведения о приемах граждан по личным вопросам

За отчетный период организовано и проведено мэром, первым вице-мэром и вице-мэрами города **93 личных приема граждан**, на которых принят **245 человек**. В ходе личных приемов граждан рассматривались вопросы переселения из ветхого и аварийного жилья, коммунального хозяйства, капитального ремонта домов также вопросы водоотведения. Большая часть решенных вопросов о дополнительной социальной поддержке малоимущих граждан и выделения мест в дошкольных учреждениях.

На все устные обращения даны подробные разъяснения. По итогам приемов гражданам направлена информация о принятых решениях.

Значительная работа проведена с гражданами, находящимися в трудной жизненной ситуации, а также с членами семей мобилизованных граждан: за 2022 год по поручению мэра города Надсадина С.А. вице-мэром Фёдоровой Е.А. проведено **93 личных приема по оказанию содействия в трудной жизненной ситуации**, а также вице-мэрами Федоровой Е.А. и Хайбриевым Д.Ф. проведено **147 личных приемов и рабочих совещаний по оказанию поддержки семей мобилизованных**. По итогам приемов и совещаний структурным подразделениям администрации города даны поручения, исполнение которых держится на особом контроле до момента окончательного решения вопросов.

Количество проведенных выездных приемов граждан по личным вопросам, встреч с населением и трудовыми коллективами.

В целях создания системы эффективного взаимодействия между населением городского округа «Город Южно-Сахалинск» и администрацией города на местах, обеспечения жителей отдаленных территорий возможностью решения проблемных вопросов жизнедеятельности, без необходимости выезда в администрацию города, повышения степени эффективности взаимодействия между населением и администрацией города, а также уровня доверия населения к органам местного самоуправления распоряжением от 21.06.2022 № 482-р утверждено Положение об организации выездных приемов населения территорий Ново-Александровск, Луговое, Хомутово, Синегорск, Березняки, Дальнее, Владимировка руководителями структурных подразделений аппарата, отраслевых (функциональных) органов администрации города Южно-Сахалинска. В

соответствии с утвержденным графиком проведения выездных приемов в 2022 году руководителями структурных подразделений аппарата отраслевых (функциональных) органов администрации города Южно-Сахалинска проведено **25** выездных приемов, принято **54 гражданина** по вопросам переселения из аварийных жилых помещений, благоустройства придомовых территорий и мест отдыха в планировочных районах, ремонта дорог, ремонта и обслуживания многоквартирных домов, земельным вопросам и прочее.

С участием представителей городской прокуратуры, руководителей МКУ и ресурсоснабжающих организаций в 2022 году проведено **10** выездных приемов.

Работа совещательных и консультативных органов при администрации города с участием представителей общественности

За отчетный период 2022 года работа совещательных и консультативных органов при администрации города была представлена следующими мероприятиями:

- 24 марта 2022 года в администрации города Южно-Сахалинска проведено заседание Общественного совета городского округа «Город Южно-Сахалинск». В заседании приняли участие члены Общественного совета, вице-мэр города, представители администрации города Южно-Сахалинска, представитель общественной организации всего 17 человек.
- 01 декабря 2022 года в администрации города Южно-Сахалинска проведено заседание Общественного совета городского округа «Город Южно-Сахалинск». В заседании приняли участие члены Общественного совета, представители администрации города Южно-Сахалинска - всего 6 человек;
- 02 декабря 2022 года в администрации города Южно-Сахалинска проведено заседание Общественного совета городского округа «Город Южно-Сахалинск». В заседании приняли участие члены Общественного совета, представители администрации города Южно-Сахалинска - всего 8 человек;
- 08 декабря 2022 года в администрации города Южно-Сахалинска проведено заседание Общественного совета городского округа «Город Южно-Сахалинск». В заседании приняли участие члены Общественного совета, представители администрации города Южно-Сахалинска - всего 8 человек.
- 28 декабря 2022 года в администрации города Южно-Сахалинска проведено заседание Общественного совета городского округа «Город Южно-Сахалинск». В заседании приняли участие члены Общественного совета, представители администрации города Южно-Сахалинска - всего 14 человек.

Количество проведенных «прямых» и «горячих» линий и их тематика, работа со СМИ

Администрация города тесно сотрудничает с региональными средствами массовой информации (включая электронные СМИ), что

позволяет обеспечить доступность необходимых сведений всем категориям граждан, проживающим на территории муниципального образования.

Прямые и горячие телефонные линии проводятся по наиболее актуальным вопросам, касающимся проблем жизнедеятельности городского округа. Так, за отчетный период в региональных СМИ было размещено **37** информационных сообщений о проведении телефонных линий с населением.

Также на страницах газеты «Телемир» регулярно выходит рубрика «Администрация города информирует», в которой публикуются сообщения информационного управления МКУ «Агентство по развитию города Южно-Сахалинска».

Администрация города тесно взаимодействует с телекомпаниями АСТВ, ГТРК «Сахалин», «Солнце ТВ» и ОТВ, на которых выпускаются тематические телевизионные сюжеты в программах «Наш день», «Вести. Сахалин – Курилы», «Центр внимания Сахалин», «Сахалинская неделя», а также в эфирах радиостанций «АСТВ», «Русское радио», «Авторадио», «Европа+» и «Радио Сахалин», «Love радио».

Электронные версии материалов размещались на официальном сайте администрации города и электронных порталах Sakh.com, ИА Sakhalinmedia.ru, ИА «Citisakh.ru», Sakh.PRO, АСТВ.ru, Безформата.ru, а также в лентах новостей ТИА «Острова» и РИА «Сахалин-Курилы».

Все эти мероприятия позволили обеспечить доступность информации пользователям сети Интернет.

Количество обращений (запросов), поступивших в отчетном периоде в ходе реализации Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»

Поступающие в администрацию города запросы регистрируются и рассматриваются в порядке и сроки, установленные ст.18 Федерального закона 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». За 2022 год поступило **8** запросов о предоставлении информации, копий постановлений и архивных справок.

В помещении администрации города (ул. Ленина,173), а также в помещении Департамента образования (ул. Амурская 88) в доступном для граждан месте установлены информационно-справочные терминалы (инфоматы) для ознакомления пользователей с информацией о деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, размещаемой на официальных сайтах федеральных органов власти, Правительства Сахалинской области, городской Думы и администрации города Южно-Сахалинска. В местах приема граждан в структурных подразделениях администрации города размещено более 80 стендов для ознакомления посетителей с текущей информацией о деятельности администрации города Южно-Сахалинска.

В соответствии с требованиями № 8-ФЗ от 09.02.2009 на официальном сайте администрации города Южно-Сахалинска организована работа WEB - приемной для направления обращений, предложений, жалоб граждан в электронном виде. С помощью данного WEB-сервиса пользователи сайта могут выбрать категорию(вид) обращения (например: дорожное хозяйство, образование, коррупция, жилищное хозяйство, транспорт), указать местоположение проблемного объекта на карте города и направить свое обращение в администрацию города. Кроме того, посредством ввода регистрационного номера обращения, заявители имеют возможность самостоятельно контролировать ход рассмотрения обращения через официальный сайт администрации города Южно-Сахалинска.

Приложения:

1. Статистические сведения о количестве письменных обращений граждан, поступивших в администрацию города Южно-Сахалинск за 2022 год;
2. Статистические сведения о количестве обращений граждан, поступивших в ходе приема (устные обращения) за 2022 год;
3. Сведения о личных приемах граждан за 2022 год;
4. Аналитический отчет о реализации системы «Сахалин.Онлайн» администрацией города Южно-Сахалинска за 2022 год;
5. Сведения о нагрузке на исполнителей при рассмотрении сообщений в системе «Сахалин.Онлайн».

Исполняющий обязанности
директора Департамента А.Ю. Ананьева