**О работе общественной приемной**

**Липецкого городского Совета депутатов**

**в 2021 году**

За отчетный период общественной приемной Липецкого городского Совета депутатов получено **1238** обращений (на **171** обращение больше прошлого года **– 1067** обращения). Переписка по обращениям (входящая/исходящая корреспонденция) составила **3457** документов, на **709** больше, чем в 2020 году (**2748**). По-прежнему депутаты, не работающие на постоянной основе, строят работу с поступившими к ним обращениями самостоятельно (переписка ведется по индивидуальным почтовым адресам).

В течение 2021 года граждане, а также объединения граждан, в том числе юридические лица обращались к депутатам письменно и устно.

Зарегистрировано **1238** письменных обращений к председателю, заместителям председателя и депутатам горсовета, работающим на постоянной основе, это выше уровня предыдущих лет **(2020 г. – 1067 обращений, 2019 г. – 974, 2018г. – 678).**

Из общего количества зарегистрированных письменных обращений: вне личных приемов, проводимых в общественной приемной, поступило **1150** обращения (на **11%** больше, чем в 2020 г. - **1026**), из них **858** – по электронной почте или через интернет-приемную на официальном сайте горсовета. Отмечается тенденция роста электронных обращений – на **136** обращений больше уровня 2020 года. Доля электронных писем от общего количества письменных обращений составляет **69% (в 2020 г. – 68%, в 2019 г. - 51%).**

В отчетном периоде утвержденным графиком приемов граждан назначено **71** личных приемов в общественной приемной городского Совета.

В общественной приемной гражданам помогают формулировать возникающие вопросы и разъясняют, какие организации компетентны в их решении, что позволяет населению непосредственно обращаться в органы, осуществляющие рассмотрение их вопросов по существу (см. Таблица 1).

Таблица 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатели/период** | **2021 год** | **2020 год** | **2019 год** |
| Всего поступило обращений | **2028** | **1871** | **2278** |
| Устно (по телефону, личные консультации) | **790** | **804** | **1304** |
| Зарегистрировано всего обращений, в том числе: | **1238** | **1067** | **974** |
| - поступившие вне личных приемов (в т.ч. по электронным каналам связи) | **1150****(858 электрон.)** | **1026****(722 электрон.)** | **824****(496 электрон.)** |
| - поступившие на личном приеме | **88** | **41** | **150** |
| Количество проведенных личных приемов | **71** | **19** | **120** |

Снижение показателя поступивших устных обращений в общественную приемную Липецкого городского Совета депутатов связано с возросшим числом письменных обращений, поступивших по электронной почте.

Также, граждане непосредственно обращаются напрямую в приемную депутата по своему округу. В отчетном периоде таких обращений к депутатам поступило **1767**.

Всего в 2021 году на личных приемах в общественной приемной городского Совета поступило **88** обращений, что на 47 обращений больше уровня 2020 года (**41**). Граждане просили о содействии в решении вопросов ЖКХ (текущий и капитальный ремонт домов; оплата за коммунальные услуги; жалобы на недобросовестную работу руководителей структурных подразделений администрации города, управляющих компаний, других организаций), об улучшении жилищных условий, благоустройстве дворовых территорий, трудоустройстве, а также обращения об оказании материальной помощи – **29**.

Как и в предыдущие годы, граждане преимущественно обращались индивидуально (см. Таблица 2). Из **1238** зарегистрированных обращений:

 Таблица 2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатели/период** | **2021 год** | **2020 год** | **2019 год** |
| Всего зарегистрировано обращений, в том числе: | **1238**  | **1067** | **974** |
| - индивидуальных | **1185** | **1028** | **931** |
| - коллективных | **24** | **32** | **35** |
| - анонимных | **29** | **7** | **8** |

В течение 2021 г. в адрес первых лиц: председателя и первого заместителя Липецкого городского Совета депутатов поступило и было зарегистрировано **349** обращений.

К остальным депутатам в городском Совете всего поступило **889** обращений, в т.ч. на личных приемах - **49**.

В отчетном году в общественную приемную неоднократно поступали обращения от 3 жителей. Всего от них поступило **105** письменных заявлений.

Также, были зарегистрированы обращения, затрагивающие вопросы относительно QR- кодов, в количестве **113**.

За отчетный период переадресовано **988** обращений, что на **57%** больше, чем в 2020 г. (было **562**). Обращения граждан перенаправлялись в следующие организации:

- в администрацию г.Липецка – **228** писем;

- в департаменты администрации г.Липецка – всего **165** писем, из них наибольшее количество писем было направлено в департаменты**(148)**:

* дорожного хозяйства и благоустройства – **85**;
* жилищно-коммунального хозяйства – **39**;
* градостроительства и архитектуры – **24**.

- в Государственную жилищную инспекцию – **88** писем;

- в управляющие компании – **107** писем;

- в ресурсоснабжающие компании (ОАО «ЛГЭК», ОАО «ЛЭСК», ОАО «КВАДРА») – **12** писем;

- - в Фонд капремонта Липецкой области – **16** писем;

- в управления Липецкой области (транспорта и дорог; ЖКХ; здравоохранения; имущественных и земельных отношений; промышленной политике) - **53** письмо;

- в управления администрации города Липецка (строительства; главного смотрителя; капитального ремонта; зеленхоз) - **42**;

- в Липецкий областной Совет депутатов – **13**;

а также в другие органы и организации – **264.**

**Основные тематики** обращений, зарегистрированных в городском Совете, распределились следующим образом (см. Таблица №3):

Таблица №3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика обращений граждан** | **2021 год** | **2020 год** | **2019 год** |
| Жилищно-коммунальное хозяйство | **346** | **201** | **119** |
| Благоустройство | **284** | **242** | **191** |
| Ремонт дорог | **123** | **56** | **46** |
| Транспорт и дорожное хозяйство | **42** | **29** | **48** |
| Жилищные вопросы | **24** | **37** | **13** |
| Социальная сфера | **85** | **100** | **122** |
| Благодарственные письма | **13** | **14** | **18** |

В течение 2021 года в общественную приемную вне рамок личного приема поступило **790** устных обращений (по телефону или лично). Устные обращения затрагивают широкий круг вопросов. Как обычно ведется запись на личный прием к депутатам, прием документов от граждан (письменные обращения и приложения к ним). Вместе с тем характер устных обращений меняется. Наряду с информацией о работе депутатского корпуса, общественная приемная предоставляет справочную информацию, не относящуюся к компетенции представительного органа, проводят консультации граждан и дают рекомендации как поступить в сложившейся ситуации. Граждане, посещающие приемную лично, приезжают в Липецк из разных районов области с вопросами, которые правомочны решать отраслевые исполнительные органы государственной власти субъекта, государственные фонды Российской Федерации.

В 2021 году в адрес депутатского корпуса городского Совета поступило 13 благодарственных писем: Мишину А.О., Литовкину В.А., Двугрошеву Н.Д., Афанасьеву А.М.– по 2 письма; Харину А.Н., Фрай Е.В., Кулакову А.Н., Понамореву Б.В., Выжанову А.В. – по одному письму.

Обращения, поступившие в городской Совет, своевременно размещались на специализированном портале ССТУ.РФ, где ежемесячно подготавливались отчеты о результатах рассмотрения обращений граждан для Администрации Президента РФ. За отчетный представлено 12 отчетов.

В 2021 году в общественной приемной была налажена система IVR (интерактивное голосовое меню) – система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри АТС с использованием информации, вводимой клиентом на клавиатуре телефона с помощью тонального набора. Общий отдел непосредственно участвовал в написании текстов и создании голосовых сообщений для IVR, а также в тестировании системы при ее внедрении. Благодаря IVR жители города могут теперь связаться с депутатом своего округа напрямую, минуя общественную приемную. Также добавлена автоматическая переадресация звонков на Единую диспетчерскую службу.