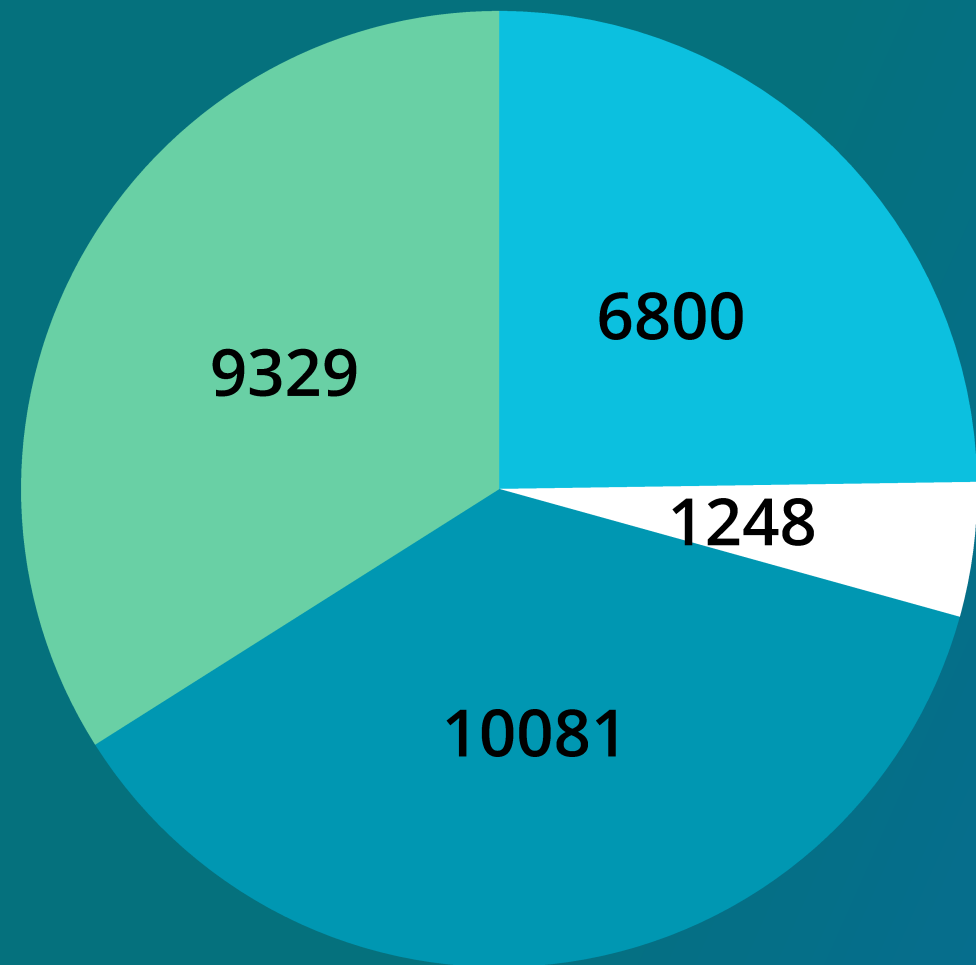


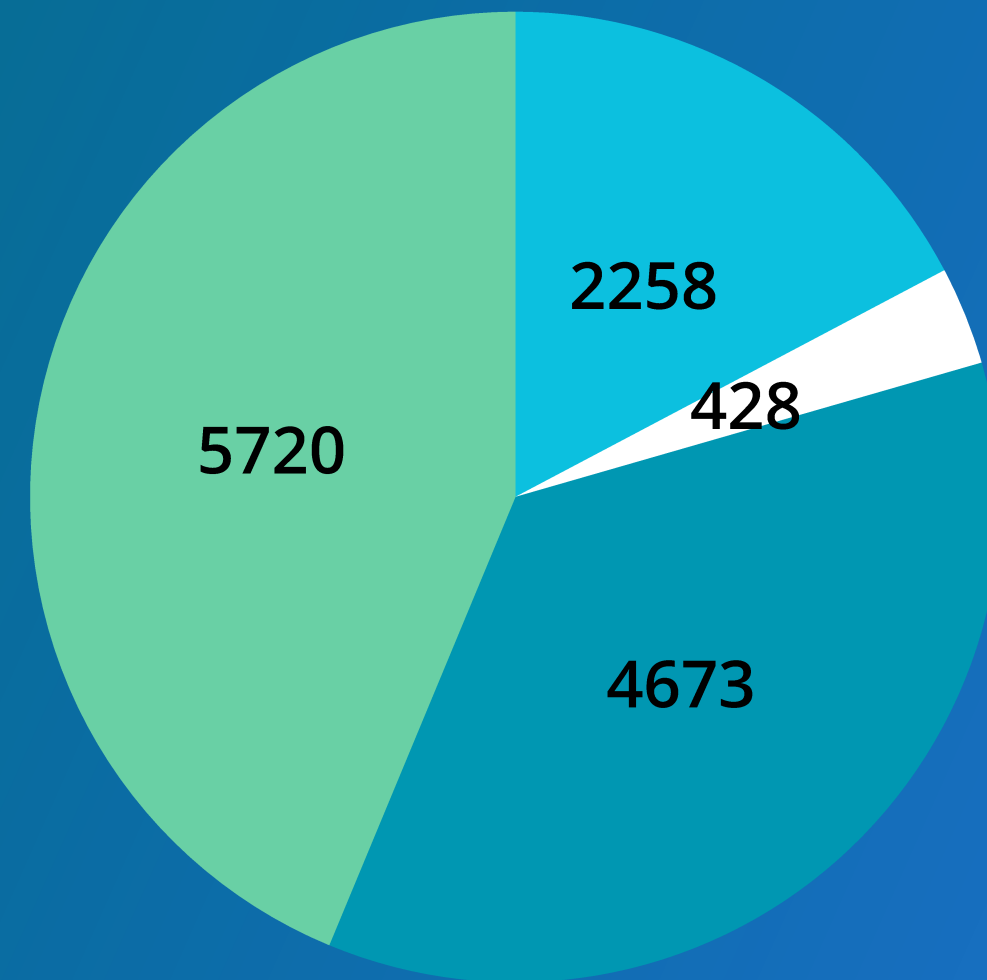
# Аналитическая информация по отработке обращений и сообщений граждан, поступивших в администрацию г.Тольятти за 2025 г. и истекший период 2026 г.

За 2025 год



- Письменные обращения
- Обращения через виртуальную приемную
- Обращения через сервис Госуслуги.Решаем вместе
- Сообщения через систему "Инцидент Менеджмент"

За истекший период 2026 г.  
( 01.01.2026-01.06.2026)



- Письменные обращения
- Обращения через виртуальную приемную
- Обращения через сервис Госуслуги.Решаем вместе
- Сообщения через систему "Инцидент Менеджмент"

# ТОП 5 ТЕМ ЗА 2025 ГОД

## ИНЦИДЕНТ МЕНЕДЖМЕНТ

- 1 Благоустройство общественных пространств (за исключением уточненных тем) - 565
- 2 Ненадлежащее состояние конструкций на детской или спортивной площадке - 423
- 3 Уборка дорог от снега и наледи - 382
- 4 Стихийная и нестационарная торговля (киоски, павильоны, сезонная торговля) - 329
- 5 Вырубка, опилковка и спил деревьев (в т.ч. кустарников) - 320

## ВИРТУАЛЬНАЯ ПРИЕМНАЯ

- 1 Благоустройство - 250
- 2 Коммунальное и бытовое хозяйство - 195
- 3 Привлечение к административной ответственности - 140
- 4 Дороги - 104
- 5 Земельные отношения - 78

## ГОСУСЛУГИ. РЕШАЕМ ВМЕСТЕ

- 1 Нарушение правил парковки автомобилей - 1793
- 2 Содержание дорожной инфраструктуры - 1741
- 3 Благоустройство (в т.ч. озеленение) - 1731
- 4 ЖКХ (в т.ч. содержание общего имущества собственников МКД, работа управляющих организаций) - 479
- 5 ЖКХ (в т.ч. содержание общего имущества собственников МКД, работа управляющих организаций) - 1201

## ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

- 1 Коммунально-бытовое хозяйство, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества - 1125
- 2 Комплексное благоустройство, освещение - 562
- 3 Транспортное обслуживание - 537
- 4 Ремонт и реконструкция дорог, безопасность дорожного движения - 403
- 5 Санитарное содержание территорий (уборка мусора, снега), озеленение, снос зеленых насаждений - 344

# ТОП 5 ТЕМ ЗА ПЕРИОД 01.01.2026-01.06.2026

## ИНЦИДЕНТ МЕНЕДЖМЕНТ

- 1 Уборка дорог от снега и наледи - 547
- 2 Вопросы гражданской обороны (в т.ч. эвакуация населения) - 350
- 3 Некачественное покрытие асфальтовых дорог (ямы, выбоины и пр.) - 281
- 4 Благоустройство общественных пространств - 242
- 5 Начало или завершение отопительного сезона - 240

## ВИРТУАЛЬНАЯ ПРИЕМНАЯ

- 1 Коммунальное и бытовое хозяйство - 77
- 2 Привлечение к административной ответственности - 63
- 3 Дороги - 59
- 4 Благоустройство - 34
- 5 Земельные отношения - 25

## ГОСУСЛУГИ. РЕШАЕМ ВМЕСТЕ

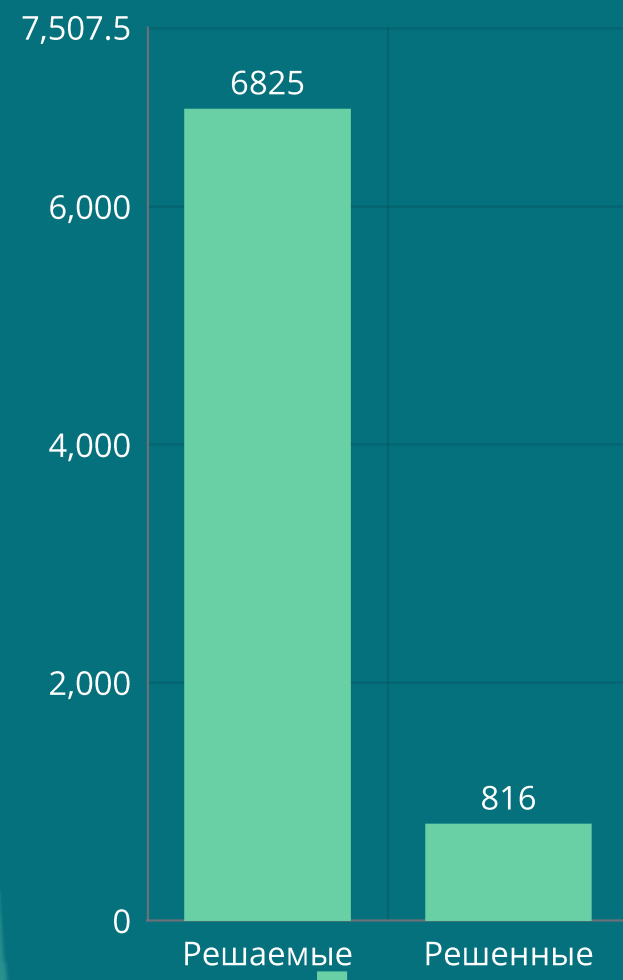
- 1 Содержание дорожной инфраструктуры - 969
- 2 Нарушение правил парковки автомобилей - 840
- 3 Уборка снега и мусора - 712
- 4 ЖКХ (в т.ч. содержание общего имущества собственников МКД, работа управляющих организаций) - 479
- 5 Благоустройство (в т.ч. озеленение) - 389

## ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

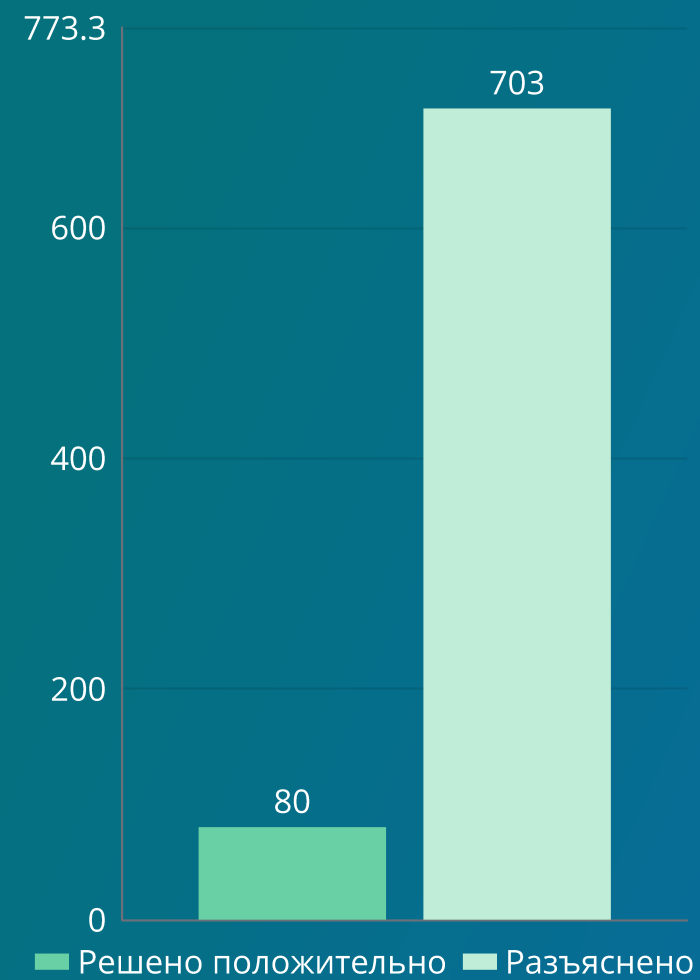
- 1 Коммунально-бытовое хозяйство, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества - 356
- 2 Транспортное обслуживание населения - 254
- 3 Ремонт и реконструкция дорог, безопасность дорожного движения - 231
- 4 Комплексное благоустройство, освещение - 206
- 5 Образование - 154

# Результаты отработки обращений и сообщений граждан в 2025 г.

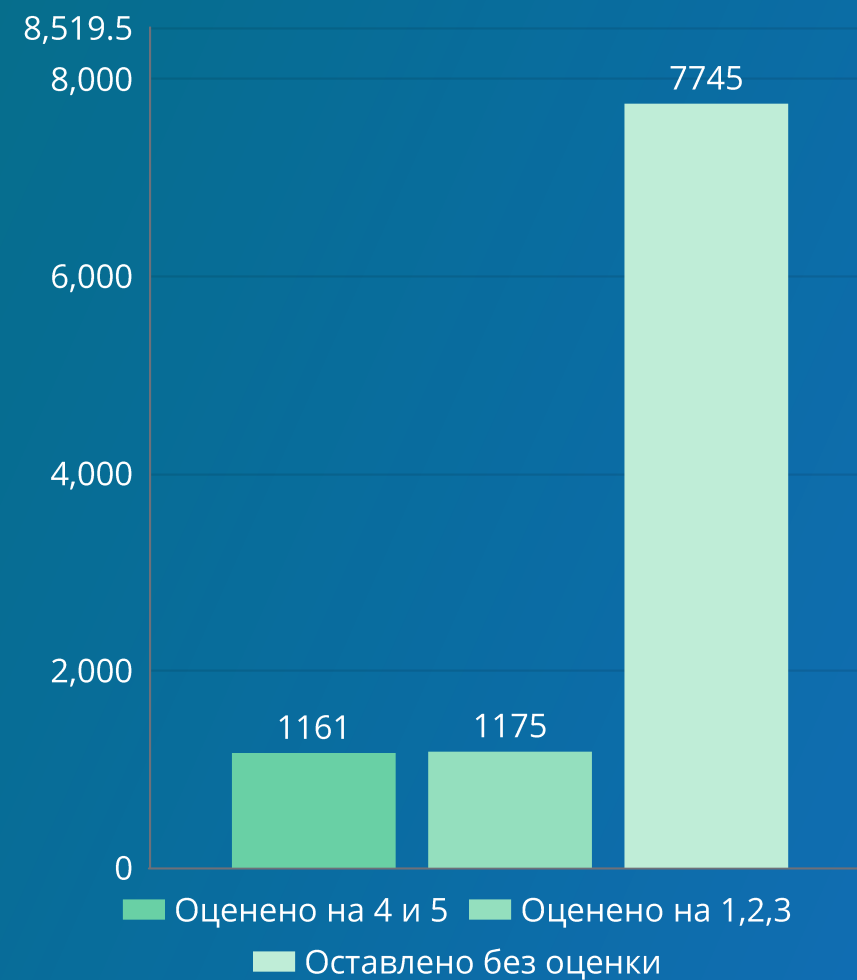
## ИНЦИДЕНТ МЕНЕДЖМЕНТ



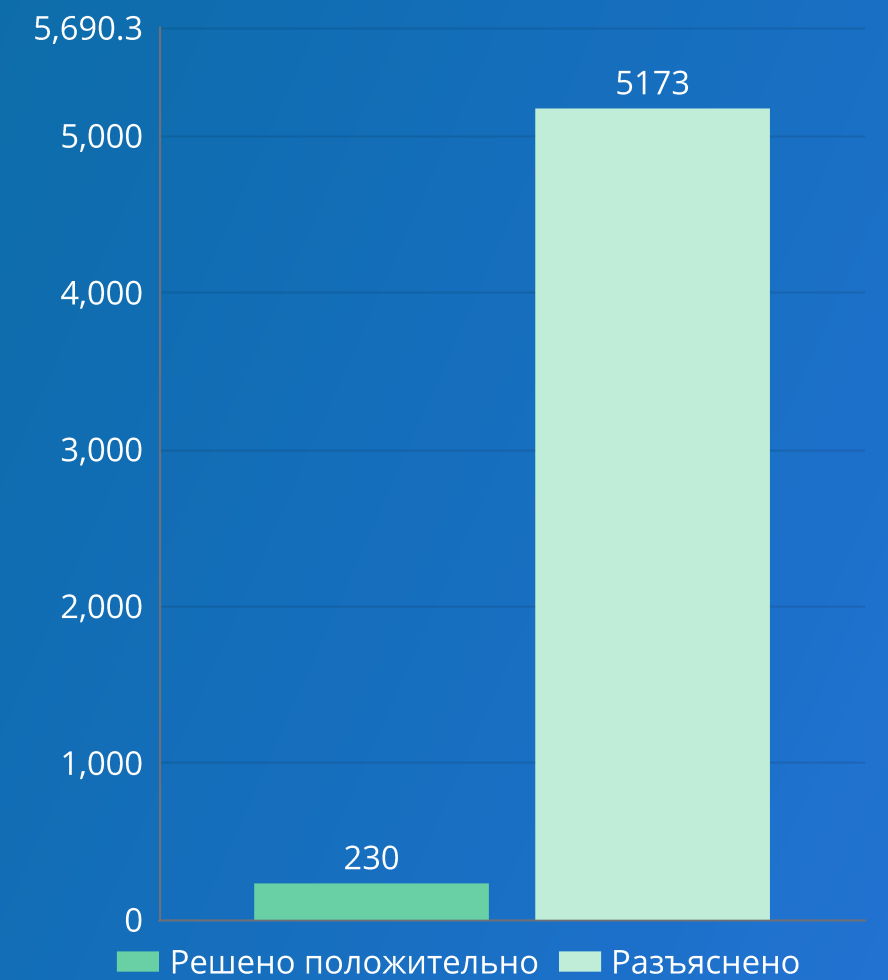
## ВИРТУАЛЬНАЯ ПРИЕМНАЯ



## ГОСУСЛУГИ. РЕШАЕМ ВМЕСТЕ

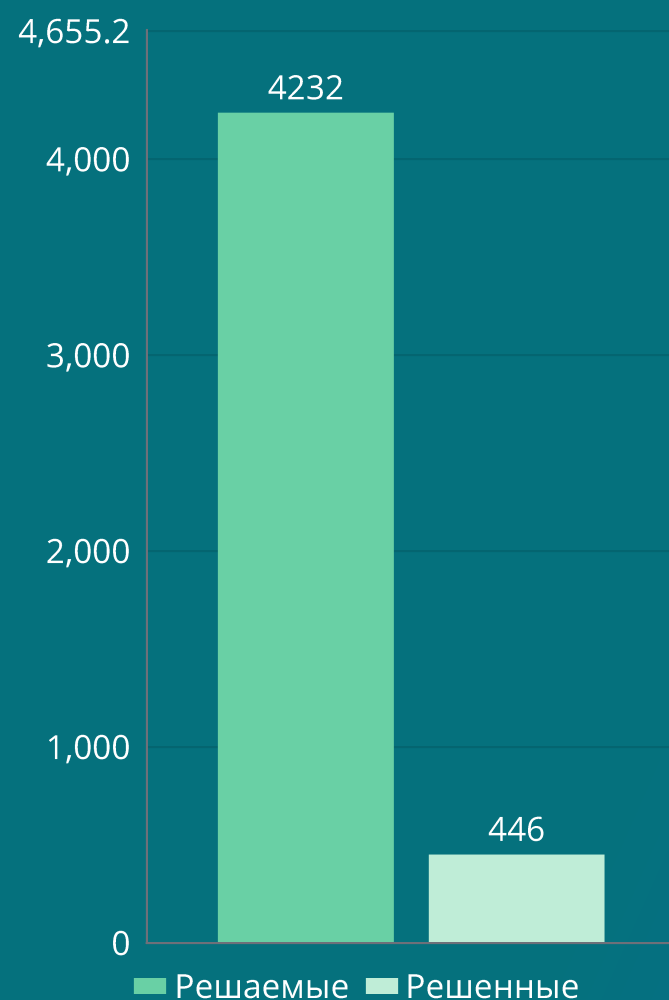


## ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

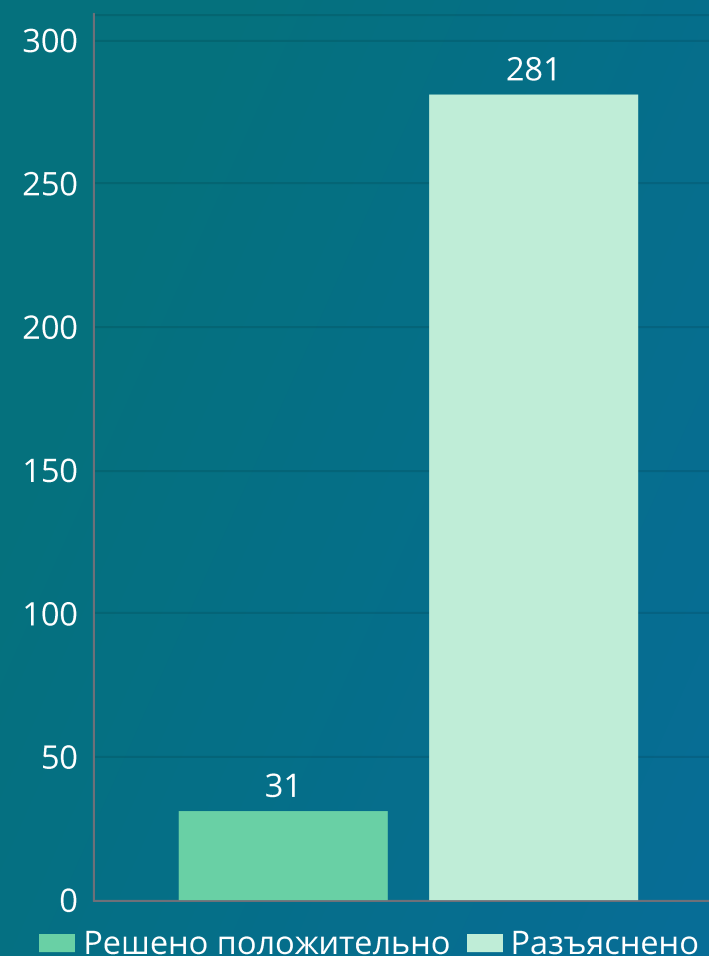


# Результаты отработки обращений и сообщений граждан за истекший период 2026 г.

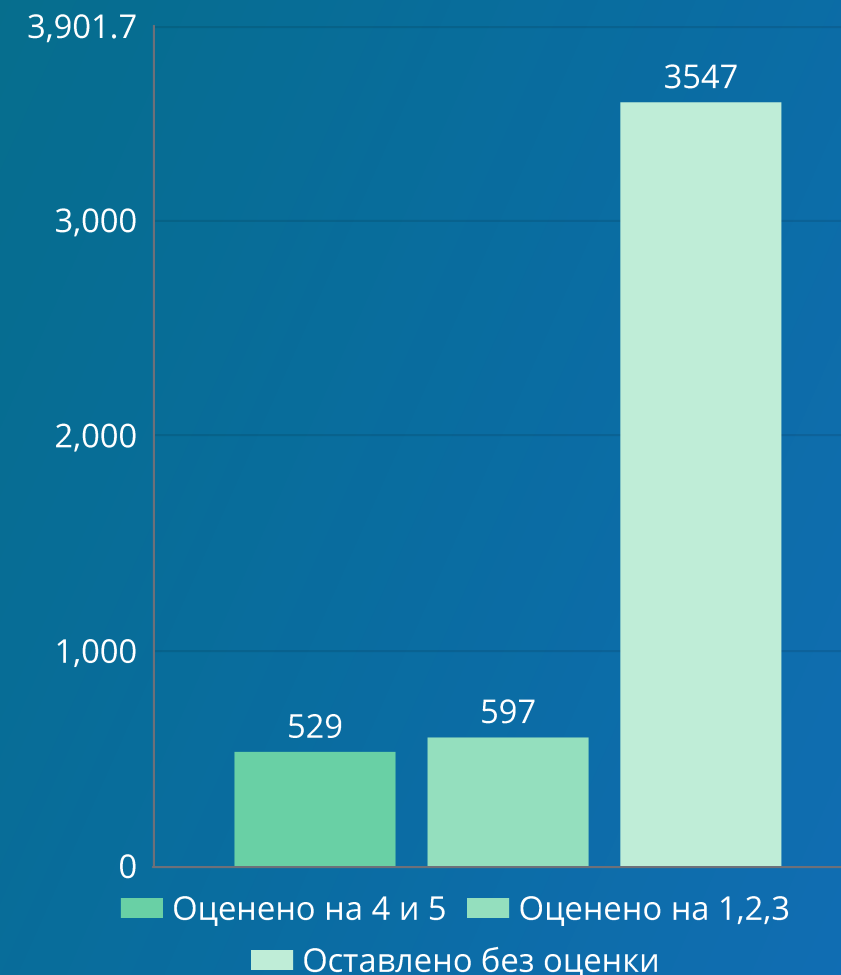
## ИНЦИДЕНТ МЕНЕДЖМЕНТ



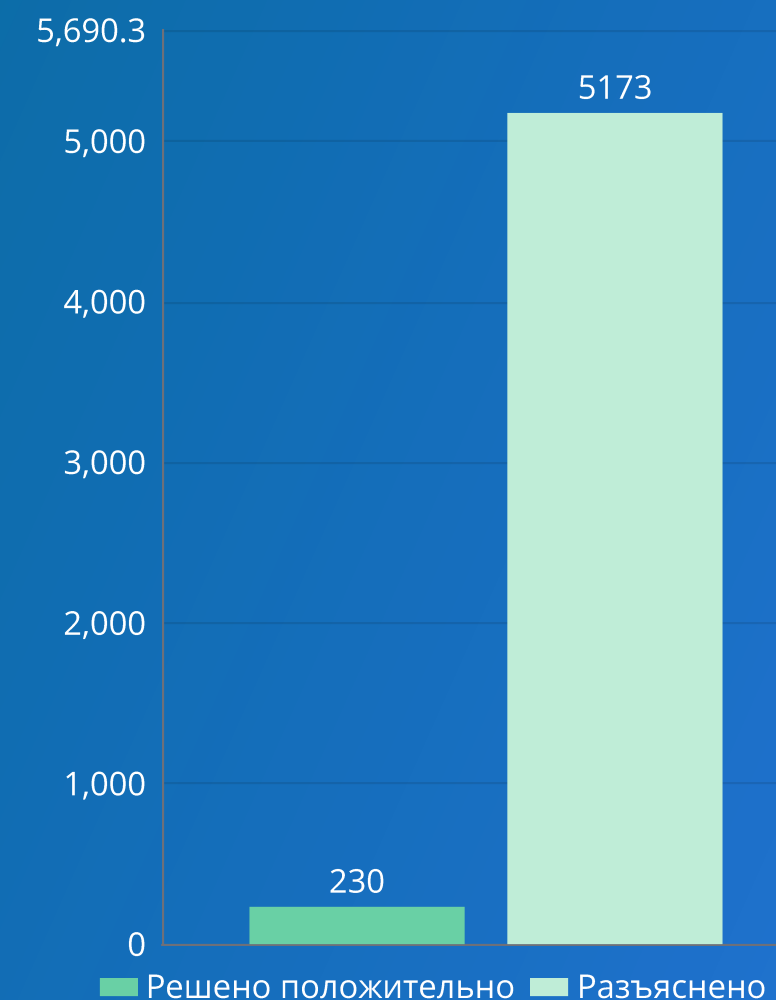
## ВИРТУАЛЬНАЯ ПРИЕМНАЯ



## ГОСУСЛУГИ. РЕШАЕМ ВМЕСТЕ



## ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ



# Тематика актуальных вопросов в обращениях граждан, поступивших в 2024, 2025 и за 5 месяцев 2026 года

Тематика вопросов	2024 год	2025 год	+/-	5 месяцев 2026 года	динамика
комплексное благоустройство и санитарное содержание территорий города	5132	4232	-900	1938	снижение количества
транспорт, содержание и ремонт дорог	3877	3218	-659	1603	снижение количества
жилищно-коммунальное хозяйство	3150	2752	-398	1041	снижение количества
нарушение правил парковки автомобилей, эвакуация брошенных транспортных средств	528	2054	+1526	992	актуальные вопросы
вопросы социальной сферы	2254	1837	-417	612	снижение количества
вопросы строительства и землепользования	910	1084	+174	445	актуальные вопросы
оборона, безопасность и охрана правопорядка	764	788	+24	431	актуальные вопросы

**Среднее время  
отработки инцидента  
за 2025 г.**

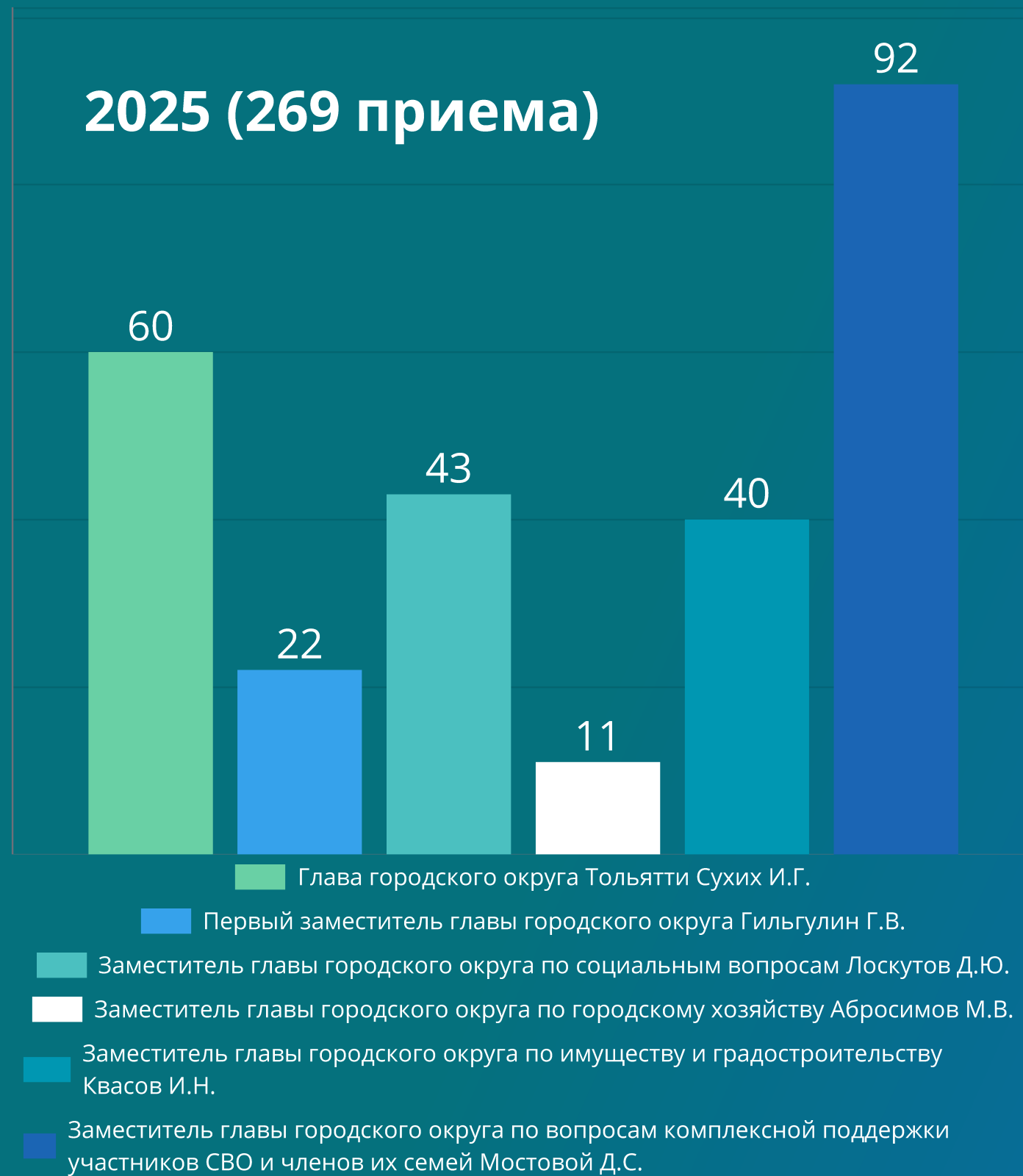
**1 ЧАС 49 МИНУТ  
39 СЕКУНД**

**Среднее время  
отработки инцидента за  
истекший период 2026 г.**

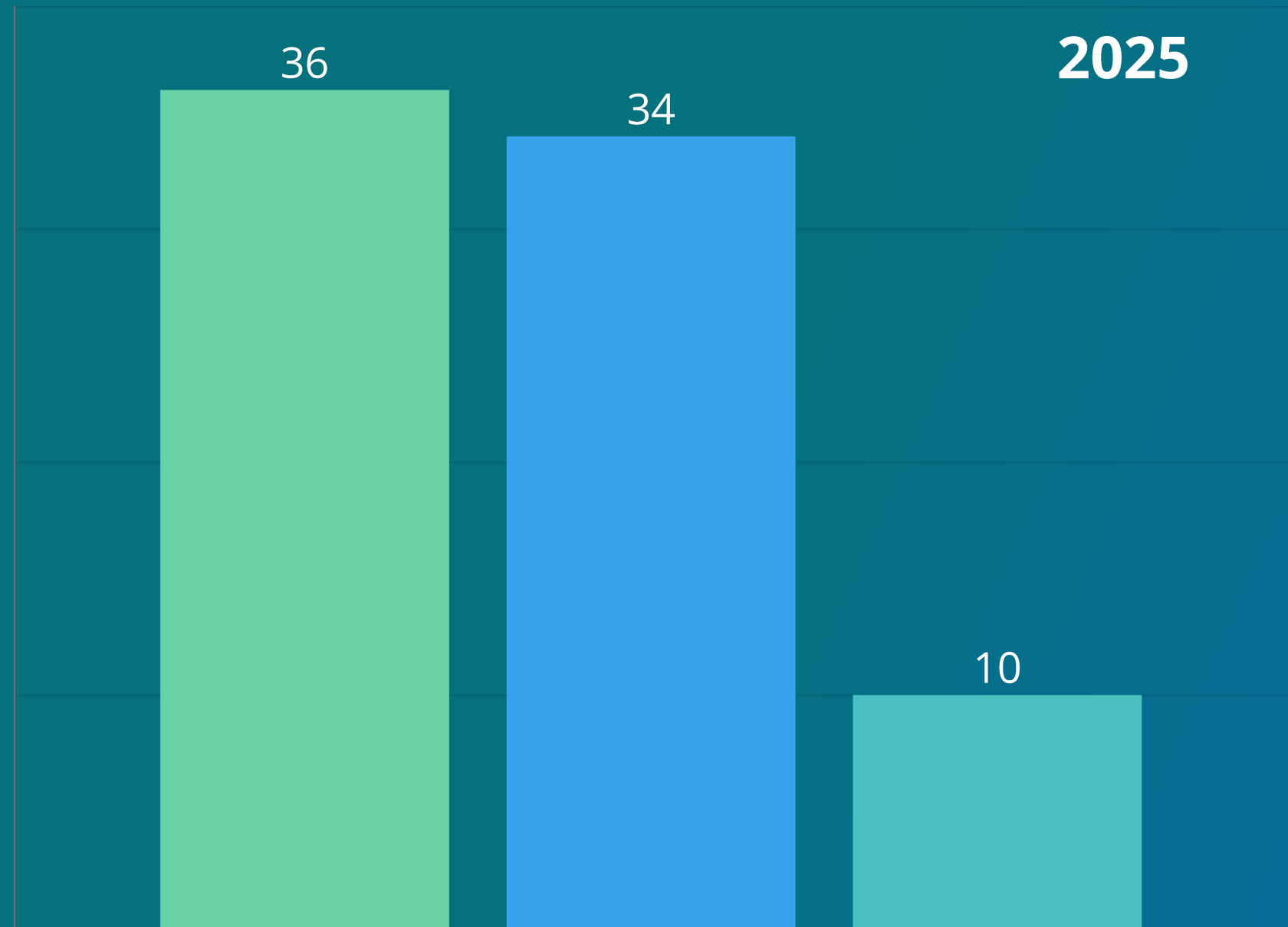
**2 ЧАСА 9 МИНУТ  
24 СЕКУНДЫ**



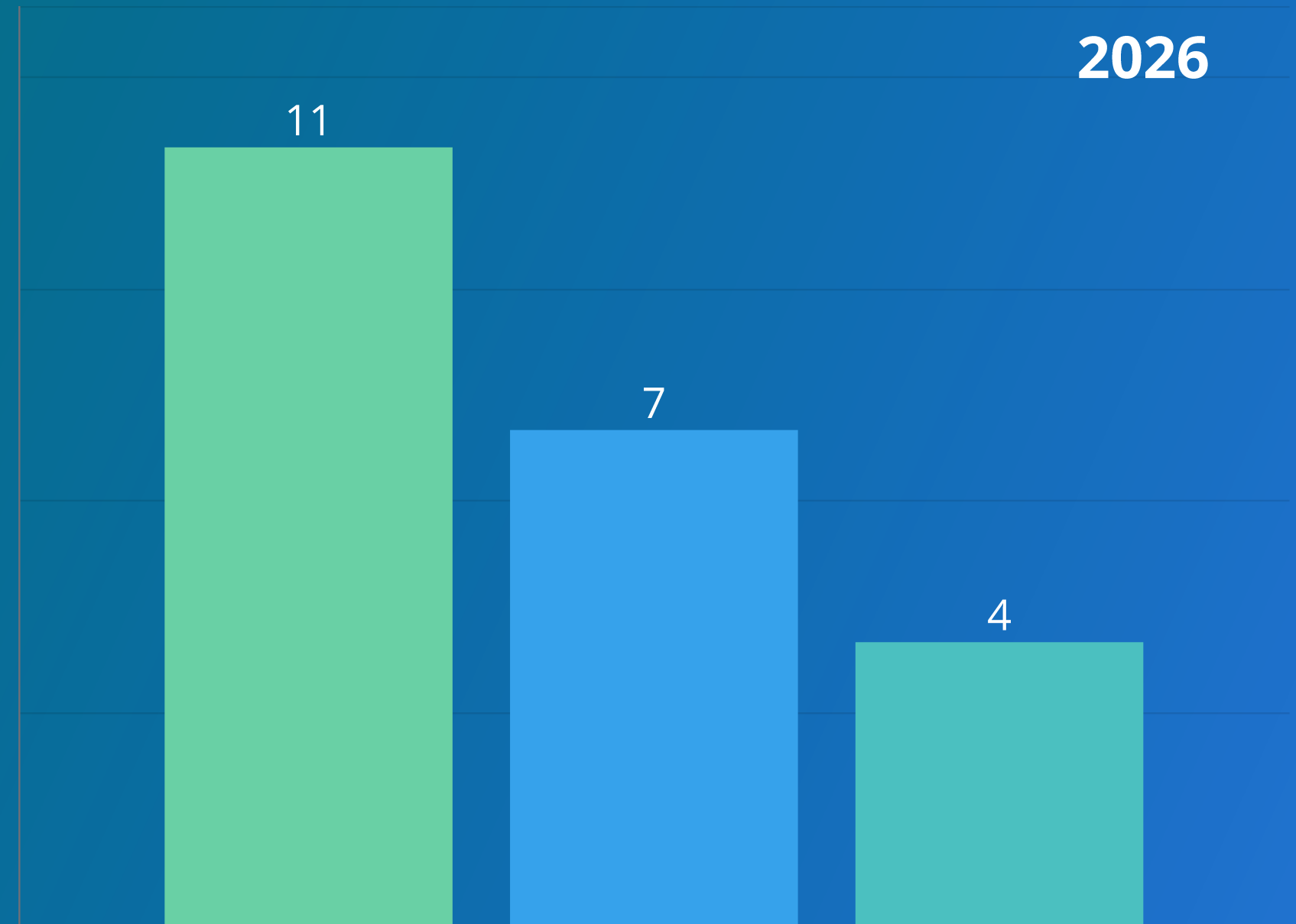
# Личные приемы главы и заместителей главы г.о. Тольятти



# Личные приемы заместителей главы г.о. Тольятти - глав администраций районов



- Заместитель главы городского округа - глава администрации Автозаводского района Башкиров Ю.Ю.
- Заместитель главы городского округа - глава администрации Центрального района Гордийчук Д.В.
- Заместитель главы городского округа - глава администрации Комсомольского района Живодеров А.Н

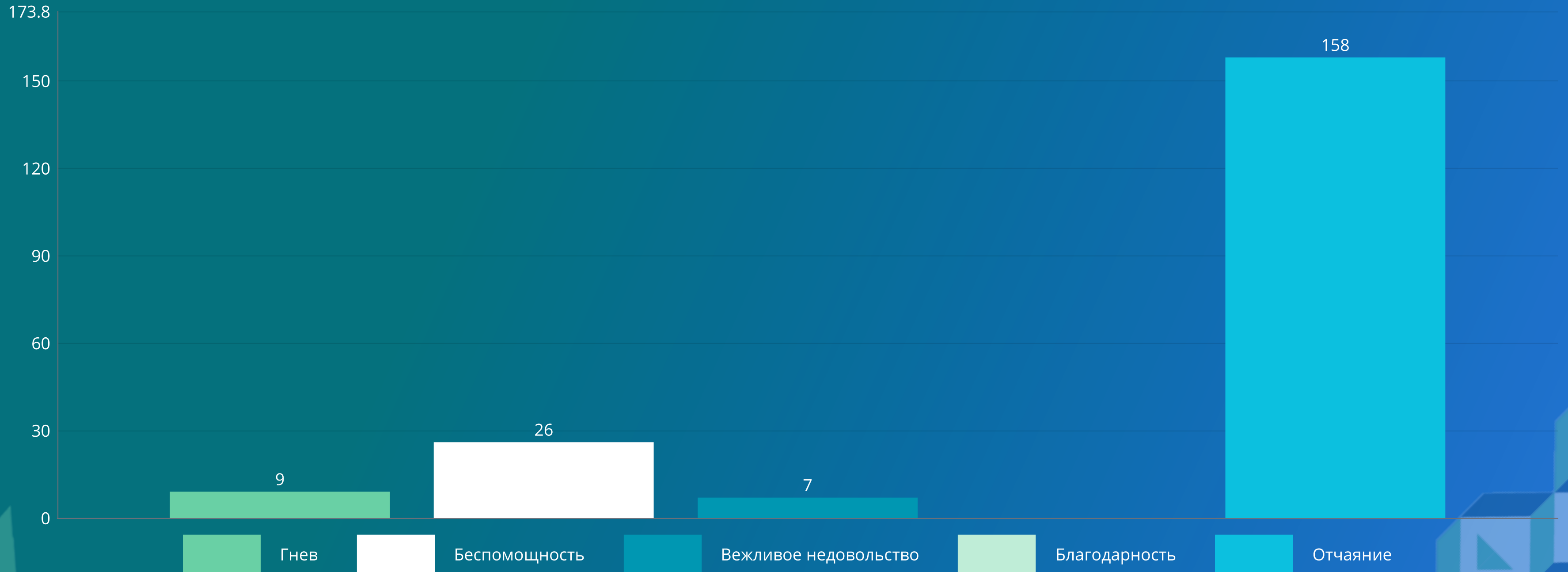


- Заместитель главы городского округа - глава администрации Автозаводского района Башкиров Ю.Ю.
- Заместитель главы городского округа - глава администрации Центрального района Гордийчук Д.В.
- Заместитель главы городского округа - глава администрации Комсомольского района Живодеров А.Н

## Результаты работы в системе ПОС за истекший период 2026 г. ( 01.01.2026-01.06.2026)

№	Администрация г.о. Тольятти	Поступило сообщений/ обращений с 01.01.2026	Удовлетворенность граждан ответом, % (план-не менее 81%)	"Просроченные" сообщения		Средний срок ответа, дн. (план-не более 7,5)
				Доля "просроченных" сообщений, % (план-не более 1%)	Кол-во, шт.	
1	ДЕПАРТАМЕНТ ГОРОДСКОГО ХОЗЯЙСТВА	2258	39	4,6	104	6,6
2	ДЕПАРТАМЕНТ ДОРОЖНОГО ХОЗЯЙСТВА И ТРАНСПОРТА	1001	40	6,8	68	7,8
3	ДЕПАРТАМЕНТ ОБЩЕСТВЕННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ	237	44	0,4	1	5,7
4	ДЕПАРТАМЕНТ ГРАДОСТРОИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	92	22			7,4
5	УПРАВЛЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА	76	42			9,1
6	ДЕПАРТАМЕНТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА	9	100			12,6
7	МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ЦЕНТР УПРАВЛЕНИЯ	58	57			3,5
8	УПРАВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАТИВНОЙ ПРАКТИКИ И КОНТРОЛЯ	29	60			4,5
9	ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	12	75			7,2
10	ДЕПАРТАМЕНТ ПО УПРАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ СРЕДСТВАМИ	8	100			6,1
11	ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ	13	80			8,7
12	АДМИНИСТРАЦИЯ Автозаводского района	646	77	0,2	1	4,5
13	АДМИНИСТРАЦИЯ Комсомольского района	95	39			4,4
14	АДМИНИСТРАЦИЯ Центрального района	117	65	4,3	5	6,5
15	МАУ "МФЦ"	4	-			9,5
16	ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ	130	11	0,8	1	8,5
17	МБУ АДМИНИСТРАЦИИ г.о. Тольятти	52	80	1,9	1	10
		4837				

# КЛАССИФИКАТОР "СКРЫТЫЙ КОНФЛИКТ" В ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЯХ ЗА ПЕРИОД 01.01.2026-31.05.2026



# "СКРЫТЫЙ КОНФЛИКТ" В СООБЩЕНИЯХ, ПОСТУПИВШИХ ПО СИСТЕМЕ ИНЦИДЕНТ МЕНЕДЖМЕНТ

