

# Информация

## о работе с обращениями граждан, поступивших в администрацию города в 2018 году

Работа с обращениями граждан является одним из приоритетных направлений деятельности администрации города Кото夫ска.

Данная работа в администрации города организуется на основе Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и Уставом города.

В соответствии с указанными нормативными актами осуществляется прием устных и письменных обращений граждан, в том числе учитываются обращения граждан, поступившие на официальный сайт администрации города и на Прямую линию главы администрации области А.В. Никитина.

Общее количество письменных и устных обращений граждан по сравнению с 2017 годом уменьшилось на 18, когда поступило 335 письменных и устных обращений граждан.

В общем количестве обращений, рассмотренных в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, - 289 обращений – наибольшее количество составили обращения в письменной форме – 194; в форме электронного документа поступило - 15 обращений, в устной форме – 80 обращений.

На Прямую линию А.В. Никитина обратилось 28 граждан.

При приёме обращений гражданам оказывается консультативно-правовая помощь, что помогает решить некоторые вопросы, без письменного обращения.

За своевременным, правильным и полным рассмотрением обращений, исполнением поручений по ним, ведется постоянный контроль, а разрешение наиболее важных из них берется на особый контроль.

Так, в 2018 году на особом контроле у главы города А.М. Плахотникова находилось 24% обращений граждан.

На личном приеме у главы города, заместителей главы администрации города побывали 168 граждан.

Из вышестоящих органов власти за 2018 год поступило **60** обращений. Как правило, большинство обращений, направленных в вышестоящие органы власти, содержат просьбы об улучшении жилищных условий вне очереди, о переносе сроков проведения капитального ремонта дома. Принять положительные решения по подобным обращениям не представляется возможным, так как это противоречит действующему законодательству.

Рассмотрено за 2018 год **316** обращений (99,7%). Все указанные обращения рассмотрены в законодательно установленные сроки, по отдельным обращениям - с учетом установленных индивидуальных сроков.

По результатам рассмотрения поддержано **126** предложений, заявлений, жалоб граждан (40%). Ответы разъяснительного характера предоставлены на **186** вопросов, содержащихся в обращениях граждан (59%). Отказано в просьбе **4** гражданам (1%).

С целью решения наиболее острых вопросов, поставленных в обращениях граждан, для более оперативного и эффективного их рассмотрения создаются комиссии, в состав которых входят сотрудники администрации города, при необходимости привлекаются работники муниципальных предприятий и других служб города.

С выездом на место совместно с соответствующими организациями рассмотрено **165** (52%) обращений. Наибольшее количество обращений проверено с выездом на место в сферах жилищно-коммунального хозяйства, благоустройства, градостроительства и архитектуры.

Для принятия соответствующих мер **123** (39%) обращений граждан направлены на рассмотрение в соответствующие организации с последующим предоставлением их ответа в администрацию города.

### ***Повторные и коллективные обращения***

Особое внимание уделяется рассмотрению повторных обращений граждан, за 2018 год таких обращений не поступало.

Следует обратить внимание на то, что жители города стали принимать активное участие в решении вопросов благоустройства города и содержания придомовых территорий и своего жилья, они почувствовали себя полными собственниками, и обращаются в администрацию города за дополнительными разъяснениями действующего законодательства и оказания помощи в работе с управляющими компаниями. Также налаживается «обратная» связь с жителями, что позволяет более оперативно решать возникающие вопросы всех сфер жизнедеятельности, минимизирует вероятность возникновения конфликтных ситуаций.

Показатели	2017 год		2018 год	
	кол-во	%	кол-во	%
Число обращений	335	100	317	100
коллективных	52	16	54	17
в том числе: повторных	0	0	0	0

### Характер обращений

Лидирующее место среди вопросов в обращениях, занимают **обращения в жилищно-коммунальной сфере 180 – они составили (57%)** от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Чаще других граждане ставили вопросы о плохом отоплении, оплате пользования жилым фондом и коммунальными услугами, благоустройстве и уборке дворовых территорий.

Обращения данной категории уделяется особое внимание, так как организации жилищно-коммунального комплекса решают самые насущные проблемы, возникающие у жителей города.

**25 (8%)** гражданина обратились по жилищным вопросам. В указанных обращениях содержатся вопросы улучшения жилищных условий, переселения из аварийных домов, ветхого жилья.

Также незначительную часть обращений занимают **вопросы по социальной сфере, их обозначено 38 (12%)**.

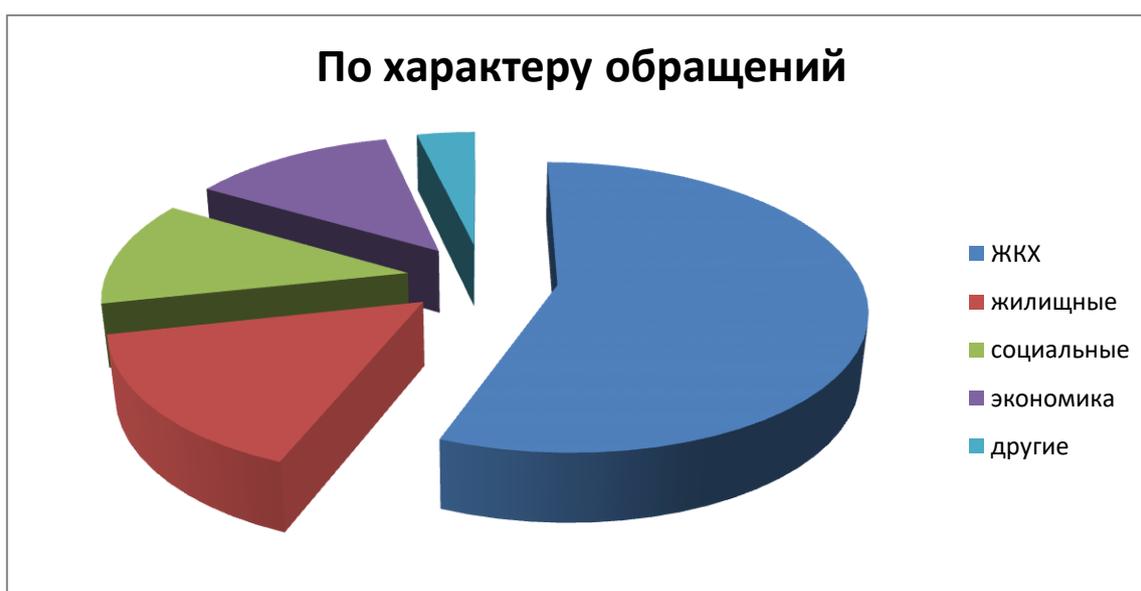
Анализ тематики указанных обращений свидетельствует о том, что в наибольшей части вопросов содержались просьбы об оказании материальной помощи, семейной политики, часть вопросов касается социальных аспектов труда и занятости населения.

**50 (16%)** граждан обратились по экономическим вопросам.

Количество вопросов, касающихся сферы **обороны, безопасности правопорядка**, составило **18**.

Наименование темы	Количество обращений за 2018 год
<b>Государство, общество, политика</b>	0
<b>Социальная сфера:</b>	<b>38</b>
<i>социальное обеспечение и социальное страхование</i>	21
<i>семейная политика</i>	2
<i>образование, наука, культура</i>	9
<i>Здравоохранение, физическая культура, спорт</i>	4
<i>труд и занятость населения</i>	2
<b>Экономика:</b>	<b>50</b>
<i>хозяйственная деятельность</i>	1
<i>дороги и транспорт</i>	25

<i>строительство</i>	22
<i>сельское хозяйство</i>	2
<b>Оборона, безопасность, законность</b>	<b>18</b>
<b>Охрана окружающей природной среды</b>	<b>6</b>
<b>Жилищно-коммунальная сфера:</b>	<b>205</b>
<i>жилищные вопросы</i>	25
<i>коммунальное хозяйство</i>	180



### ***Социальный состав заявителей***

По социальному составу заявителей, среди тех, кто указал свое социальное положение, представлены все основные группы населения. Наиболее часто обращаются пенсионеры - 51%, работающие граждане -24%, индивидуальные предприниматели -3% .

Администрация города Котовска продолжает вести активный диалог с жителями города в информационных системах общего пользования. Неравнодушные и инициативные котовчане выступают в качестве народных экспертов, обсуждают различные темы, касающиеся жизни города, направляют свои предложения, голосуют за лучшие идеи.

Обращения граждан в администрацию города позволили оперативно влиять на ситуацию в городе, своевременно устранять недостатки в работе систем отопления, водоснабжения, активно работать с управляющими организациями, контролировать ситуацию на дорогах города.