

# Информация

## о работе с обращениями граждан, поступивших в администрацию города в 2020 году

Работа с обращениями граждан является одним из приоритетных направлений деятельности администрации города Котовска.

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 составило 286, что по сравнению с 2019 годом увеличилось на 7, когда поступило 279 письменных и устных обращений граждан.

В общем количестве обращений, рассмотренных в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, - 216 обращений – наибольшее количество, составили обращения в письменной форме – 160; в форме электронного документа поступило - 56 обращения.

На Прямую линию А.В. Никитина обратилось 46 граждан.

Количество устных обращений граждан составило 24.

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

Из вышестоящих органов власти поступило **50** обращение. 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 2020 год **286** обращений (100%). Все указанные обращения рассмотрены в законодательно установленные сроки, по отдельным обращениям - с учетом установленных индивидуальных сроков.

По результатам рассмотрения поддержано **286** предложений, заявлений, жалоб граждан (100%), из них: приняты меры по **116** (41%).

Ответы разъяснительного характера предоставлены на **167** вопросов, содержащихся в обращениях граждан (59%).

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 **98** (34%) обращений. Наибольшее количество обращений проверено с выездом на место в сферах жилищно-коммунального хозяйства, благоустройства, градостроительства и архитектуры.

Для принятия соответствующих мер **116** (40%) 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 2020 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	2019 год		2020 год	
	кол-во	%	кол-во	%
Число обращений	279	100	286	100
коллективных	41	15	42	15
в том числе: повторных	0	0	-	-

### ***Характер обращений***

Лидирующее место среди вопросов в обращениях, занимают **обращения по жилищно-коммунальной сфере 155 – они составили (54%)** 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.

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

**11 (3%)** граждан обратились по жилищным вопросам. В указанных обращениях содержатся вопросы улучшения жилищных условий, переселения из аварийных домов, ветхого жилья.

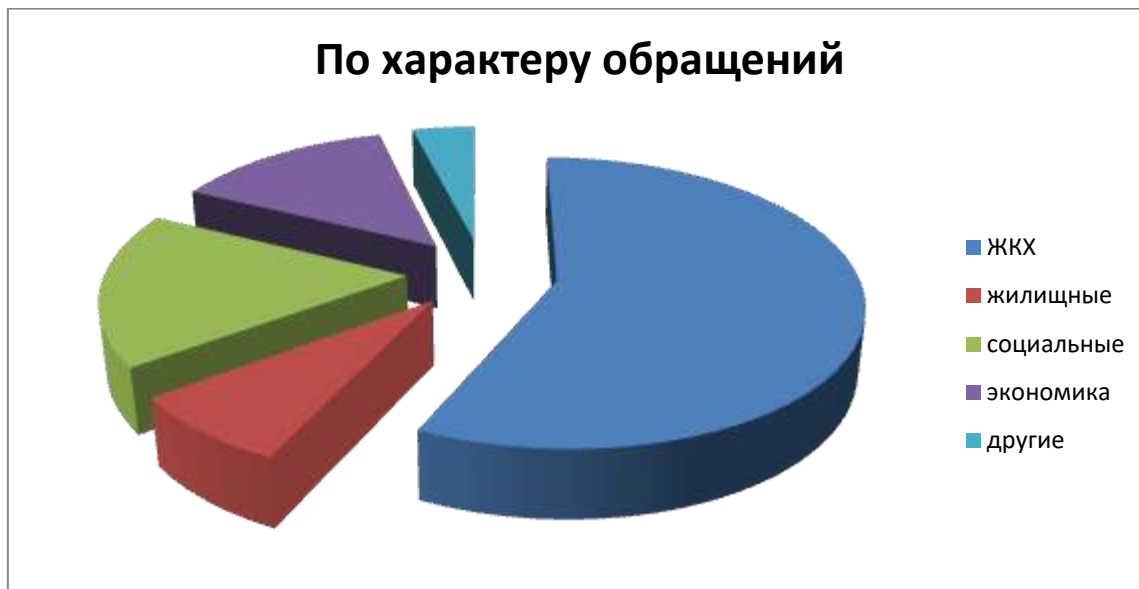
**13%** обращений занимают вопросы по социальной сфере.

Анализ тематики указанных обращений свидетельствует о том, что в наибольшей части вопросов содержались просьбы об оказании материальной помощи, здравоохранении, труда и занятости.

Количество вопросов, поднятыми гражданами в письменных и устных обращениях, в сфере экономики составило **57 (20%)**.

Наименование темы	Количество обращений
<b>Государство, общество, политика</b>	<b>1</b>
<b>Социальная сфера:</b>	<b>38</b>
оказание материальной помощи	16
<i>семейная политика</i>	0
<i>образование, наука, культура</i>	12
<i>здравоохранение, физическая культура, спорт</i>	6
<i>труд и занятость населения</i>	4
<b>Экономика:</b>	<b>57</b>
<i>промышленность и предприятия</i>	14
<i>дороги и транспорт</i>	33
<i>налоги и сборы</i>	2
<i>строительство</i>	8
<b>Земельные вопросы</b>	<b>12</b>
<b>Оборона, безопасность, законность</b>	<b>11</b>

<b>Жилищно-коммунальная сфера:</b>	<b>155</b>
<i>жилищные вопросы</i>	11
<i>коммунальное хозяйство</i>	144



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

По социальному составу заявителей, среди тех, кто указал свое социальное положение, представлены все основные группы населения. Наиболее часто обращаются пенсионеры - 57%, работающие граждане -15%, индивидуальные предприниматели -2% .

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.