**Работа с обращениями граждан в администрации**

**Дальнегорского городского округа за 2018 год**

 В 2018 году в адрес администрации Дальнегорского городского округа поступило 497 обращений граждан. Из них 56 обращений поступило на официальный сайт администрации Дальнегорского городского округа и 206 обращений поступило из органов власти и организаций. По сравнению с 2017 годом наблюдается снижение на 103 обращения. В определенной мере это связано, что в конце 2017 года администрация Дальнегорского городского округа стала информировать жителей о своей работе не только через средства массовой информации, но и в самых популярных сетях таких как Instagram, Одноклассники. ru, Вконтакте, куда поступает большое количество обращений. Факты изложенные в обращениях проверяются на достоверность и затем по ним принимаются решения.

Показатели работы с обращениями граждан в 2018 году в сравнении с показателями за 2016-2018 годы представлены в таблице 1:

Таблица 1.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 2016 год | 2017 год | 2018 год |
| Общее число обращений граждан | 550 (100%) | 600 (100%) | 497 (100%) |
| В т.ч. | коллективных | 93(16,9%) | 80(13,3%) | 62(12,5%) |
| Поступивших из органов власти и организаций | 156(28,4) | 204(34%) | 206(42%) |
| Сроки рассмотрения обращений | до 30 дней | 543(98,7%) | 592(98,7%) | 487(98%) |
| свыше 1 месяца | 7 (1,3%)с продлением срока на 1 мес. | 8 (1,3%)с продлением срока на 1 мес. | 10 (2%)с продлением срока на 1 мес. |
|  Результаты рассмотрения | Поддержано, в т.ч. решено положительно | 50(9,1%) | 34(5,7%) | 4(0,8%) |
| разъяснено  | 482(87,6%) | 447(74,5%) | 492(99%) |
| отказано  | 18(3,3%) | 46(7,7%) | 1(0,2%) |

Анализ по количеству обращений граждан за 2016–2018 годы представлен в таблице 2.

Таблица 2.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2016 год | 2017 год | 2018 год |
| Общее число обращений граждан | 550 | 600 | 497 |
| Процентное отношение по сравнению с предыдущим годом | 91,7% | 100% | 82,9% |

 Анализ по тематике обращений граждан за 2018 год представлен в таблице 3.

Таблица 3.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Тематика вопроса | Количество обращений |
|  | Жилищно-коммунальное хозяйство | 285 |
|  | Дорожное хозяйство | 41 |
|  | Вопросы транспорта | 4 |
|  | Закон и порядок | 3 |
|  | Вопросы аренды муниципального имущества, земельные вопросы | 34 |
| 1. \*
 | Вопросы торговли и предпринимательства | 2 |
|  | Образование | 9 |
|  | Культура и спорт | 13 |
|  | Налоги | 2 |
|  | Предоставление копий (постановлений, архивных справок и др.) | 9 |
|  | Лесное хозяйство | 7 |
|  | Экология | 2 |
|  | Другие | 85 |
|  | Реклама | 1 |
|  | ИТОГО: | 497 |
|  |  |  |

В 2018 году, как и за предыдущий отчетный период, традиционно высок процент обращений по разделу жилищно-коммунальное хозяйство – 285 обращений, что составляет 57,3 % от всей почты (в 2017 году – 325 (54,2%), а по разделу дорожное хозяйствонаблюдается увеличение **-** 41 обращение – 8,2% (в 2017 году – 33 (5,5%). Анализ обращений показал, что наиболее часто граждане обращаются по вопросам, связанным с переселением из ветхого и аварийного жилья, обеспечением доступным и комфортным жильем, содержанием жилищного фонда и городских территорий. Здесь можно выделить несколько направлений: жалобы на управляющие компании и другие эксплуатирующие организации; вопросы по капитальному и текущему ремонту жилых домов, расчистка и ремонт дорог. Наряду с вышеперечисленными вопросами, некоторые заявители обеспокоены восстановлением разрушенных, смытых дорог и сооружений на них, пешеходных мостов, огородов и придомовых территорий. Также граждане с. Краснореченский (Тайга) обеспокоены вопросом вырубки лесных массивов в водозаборных зонах ключей Сухой и Арзамазовский. Поступали обращения граждан с просьбами помочь разобраться в проверке правильности начисления УК и ТСЖ счетов на оплату. Так же большое количество обращений зарегистрировано по программе «Формирование комфортной городской среды в 2018 году».

 В 9 обращениях по разделу образование – 1,9% от всей почты (в 2017 году – 6 (1%) заявителей волнуют вопросы теплоснабжения, проведение ремонта в общеобразовательных дошкольных учреждениях. Было зарегистрировано обращение, поступившее в адрес Президента РФ, по вопросу приобретения муфельной печи для МОБУ ДО «ЦДТ» г. Дальнегорск.

Тематика аренда муниципального имущества и земельные вопросы представлена вопросами: предоставления в аренду и выкупа арендованных помещений; получения копии акта согласования границ земельного участка; урегулирования конфликтных ситуаций по определению границ земельных участков. Таких обращений поступило 34 – 6,8% (в 2017 году – 61 обращение 10,2%).

В целях повышенной доступности и прозрачности деятельности администрации Дальнегорского городского округа проводятся личные приемы граждан. Такой порядок стал постоянной формой общения Главы городского округа с населением. В 2018 году проведено 32 приема, на которых принято 99 человек, для сравнения, в 2017 году – 38 приемов, 110 человек. Уменьшение количества обратившихся граждан показывает, что много вопросов решается в рабочем порядке.

12 декабря 2018 года состоялся Общероссийский день приема граждан, в рамках которого поступило одно обращение по вопросу здравоохранения. Решение данного вопроса взято на контроль Губернатором Приморского края.

При работе с обращениями граждан большое внимание уделяется результатам рассмотрения обращений, принятым мерам и соблюдению сроков исполнения. Качественному рассмотрению обращений способствует их рассмотрение с выездом на место. Это помогает рассматривать обращения более объективно и оперативно, давать ответы на вопросы, поставленные жителями. В целях усиления контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан, исполнителям направляются напоминания о необходимости предоставления ответов на обращения граждан в определенный срок.

На особый контроль берутся вопросы участников Великой Отечественной войны, а также обращения граждан, направленные в адрес Президента Российской Федерации, Губернатора Приморского края.

Соблюдаются дополнительные меры по улучшению работы с обращениями граждан: на аппаратные совещания направляется информация о соблюдении сроков исполнения обращений граждан, проводится разъяснительная работа по обеспечению объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан. В неукоснительном порядке соблюдаются нормы Федерального законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.