ОТЧЕТ

**администрации Дальнегорского городского округа**

**о работе с обращениями граждан за 2013 год**

За период 2013 года в адрес администрации Дальнегорского городского округа поступило 637 обращений граждан, что на 311 обращений больше аналогичного периода прошлого года. Увеличение количества обращений граждан обусловлено прошедшим в июле 2013 года циклоном, в результате которого были разрушены жизненноважные дороги и мосты городского округа, а также нанесен личный ущерб гражданам, проживающим в частном секторе.

Из общего числа писем:

* коллективных – 99 (15,5%),
* повторных – 3,
* из вышестоящих органов – 78 (12,2%).

Поступившие обращения граждан рассмотрены в сроки:

* до 15 дней – 181 (28,4%),
* до 30 дней – 428 (67,2%),
* свыше 1 месяца – 9 (1,4%) обращений.

В стадии исполнения находятся 19 (2,9%) обращений.

По 98 (15,3%) обращениям принято положительное решение, на поставленные вопросы в 441 (69,2%) обращениях граждан даны письменные разъяснения. На 79 (12,4%) обращений дан отрицательный ответ, ввиду необоснованности требований заявителя.

На личном приеме Главой Дальнегорского городского округа принято 185 человек.

Несмотря на тематическое разнообразие вопросов, поднимаемых в обращениях граждан, 53,5% из них приходится на сферу **жилищно-коммунального хозяйства**. Проблемными вопросами остаются ремонт кровли, коммуникационных систем жилых домов. Заявителей беспокоят вопросы о качестве обслуживания жилых домов организациями коммунального обслуживания, просят разъяснить нормы жилищного законодательства, желают знать свои права и обязанности. В 2013 году в городском округе не работала федеральная программа по капитальному ремонту многоквартирных домов, в связи с чем поступает большое количество обращений от жителей о разъяснении нового порядка финансирования и организации проведения капитального ремонта МКД, регулирующего порядок накопления, учёта и целевого использования денежных средств, предназначенных для проведения капитального ремонта. Заявители задают вопросы о работе регионального оператора, формировании Фонда капитального ремонта дома путем внесения взносов на капитальный ремонт.

Также в данной теме присутствуют вопросы о разъяснении механизма предоставления жилищных субсидий на строительство или покупку жилья в целях переезда из района, приравненного к Крайнему Северу. Неизменными остаются вопросы улучшения жилищных условий граждан на территории городского округа, что закономерно в условиях отсутствия строительства жилья и постоянно растущих цен на квартиры.

Вопросам **дорожного хозяйства** посвящено 80 (12,5%) обращений граждан. В основном это ремонт дорог и мостов, придомовых территорий, разрушенных в период прохождения циклона в июле 2013 года. Более трети обращений исполнялись в режиме ЧС незамедлительно, вопросы, поднятые в остальных заявлениях решались по мере высвобождения техники и значимости проблемы. Для проведения аварийно-восстановительных работ были привлечены силы и средства предприятий и организаций городского округа всех форм собственности.

Вопросы **социальной защиты населения** составили 16,5% почты (105 обращений). Во втором полугодии 2013 года потоком пошли письма с обращениями о предоставлении материальной помощи гражданам, пострадавшим в результате прохождения циклона, в связи с подтоплением частных земельных участков. К сожалению, часть обращений не была удовлетворена, в связи с отсутствием у пострадавших правоустанавливающих документов на используемые земельные участки. Таким заявителям дан письменный отказ с разъяснениями.

**Вопросы транспорта** (17 обращений – 2,6%) – это организация дополнительных рейсов и маршрутов автобусов по городским и пригородным пассажирским перевозкам, предложения по улучшению транспортных услуг.

**Раздел** **«Земельные вопросы»** (22 обращений – 3,4%) составляют обращения по урегулированию земельных отношений, в связи с выкупом в собственность или предоставлением в аренду земельных участков.

Проблемам обеспечения **права на труд** посвящено 10 (1,5%) обращений граждан. Это вопросы оплаты труда в дошкольных образовательных учреждениях (3 обращения), вопросы трудоустройства в связи с реорганизацией коммунального предприятия ООО «Мегос» г.Дальнегорска (4 обращения, из них 3 – коллективные), другие вопросы соблюдения трудового законодательства.

В целях усиления контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан, исполнителям незамедлительно направляются напоминания о необходимости предоставления ответов на обращения граждан в установленные сроки. На особом контроле находятся обращения граждан, направленные в вышестоящие органы власти.

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 соблюдается действующий в администрации городского округа Административный регламент по предоставлению муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан, поступивших в администрацию Дальнегорского городского округа».

Управление делами администрации

Дальнегорского городского округа

А.О.Киселёва

(42373) 3-24-30