**Работа с обращениями граждан в администрации**

**Дальнегорского городского округа за 2017 год**

 В 2017 году в адрес администрации Дальнегорского городского округа поступило 600 обращений граждан. Из них 84 обращений поступило на официальный сайт администрации Дальнегорского городского округа и 204 обращений поступило из органов власти и организаций, которые и поспособствовали увеличению общего количества обращений по сравнению с 2016 годом.

 Показатели работы с обращениями граждан в 2017 году в сравнении с показателями за 2015-2017 годы представлены в таблице 1:

Таблица 1.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 2015 год | 2016 год | 2017 год |
| Общее число обращений граждан | 602 (100%) | 550 (100%) | 600 (100%) |
| В т.ч. | коллективных | 65(10.7%) | 93(16,9%) | 80(13,3%) |
| Поступивших из органов власти и организаций | 299(49,7%) | 156(28,4) | 204(34%) |
| Сроки рассмотрения обращений | до 30 дней | 599 (99,5%) | 543(98,7%) | 592(98,7%) |
| свыше 1 месяца | 81 (13,5%)с продлением срока на 1 мес. | 7 (1,3%)с продлением срока на 1 мес. | 8 (1,3%)с продлением срока на 1 мес. |
| Результаты рассмотрения | Поддержано, в т.ч. решено положительно | 512(85%) | 50(9,1%) | 34(5,7%) |
| разъяснено  | 9(1,5%) | 482(87,6%) | 447(74,5) |
| отказано  | 3 (0,05%) | 18(3,3%) | 46(7,7%) |

Анализ по количеству обращений граждан за 2015–2017 годы представлен в таблице 2.

Таблица 2.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2015 год | 2016 год | 2017 год |
| Общее число обращений граждан | 602 | 550 | 600 |
| Процентное отношение по сравнению с предыдущим годом | 100% | 91,4% | 99,7% |

 Анализ по тематике обращений граждан за 2017 год представлен в таблице 3.

Таблица 3.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Тематика вопроса | Количество обращений |
|  | Жилищно-коммунальное хозяйство | 325 |
|  | Дорожное хозяйство | 33 |
|  | Вопросы транспорта | 8 |
|  | Реклама | 46 |
|  | Вопросы аренды муниципального имущества, земельные вопросы | 61 |
|  | Вопросы торговли и предпринимательства | 5 |
|  | Образование | 6 |
|  | Культура и спорт | 9 |
|  | Налоги | 2 |
|  | Предоставление копий (постановлений, архивных справок и др.) | 6 |
|  | Другие | 99 |
|  | ИТОГО: | 600 |
|  |  |  |

В 2017 году, как и за предыдущий отчетный период, вырос процент обращений по разделу жилищно-коммунальное хозяйство – 325 обращений, что составляет 54,2 % от всей почты (в 2016 году – 202 (36,7%), а по разделу дорожное хозяйствонаблюдается снижение **-** 33 обращения – 5,5% (в 2016 году – 110 (20%). 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 после тайфуна «Лайнрок». Поступали обращения о включение в списки на получение социальных выплат за утрату имущества первой необходимости. Также граждане обеспокоены вопросом по регулировке системы теплоснабжения при вводе в эксплуатацию новых модульных котельных с. Краснореченский (п. Тайга), поступали обращения граждан с просьбами помочь разобраться в проверке правильности начисления УК и ТСЖ счетов на оплату ОДН на электроснабжение в связи с нововведением в законодательстве. Так же большое количество обращений зарегистрировано по программе «Формирование комфортной городской среды в 2017 году».

 В 6 обращениях по разделу образование – 1% от всей почты (в 2016 году – 24 (4,4%) граждане поднимают вопрос о нарушении температурного режима в образовательных учреждениях в конце ноября 2017 года из-за нехватки топочного мазута в Дальнегорском филиале КГУП «Примтеплоэнерго», также граждане обеспокоены приведением в соответствие режимного момента в питание детей в соответствии нормам СанПиН.

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 61 – 10,2% (в 2016 году – 28 обращения 5,1%).

В 2017 году на официальном сайте администрации ДГО зарегистрировано 46 (7,7%) обращений о коммерческом предложении товаров, работ и услуг. Поступали обращения о выделении бюджетных ассигнований на оплату услуг ЖКХ и иные личные нужды.

В целях повышенной доступности и прозрачности деятельности органа местного самоуправления проводятся личные приемы граждан. Такой порядок стал постоянной формой общения Главы городского округа с населением. В 2017 году проведено 38 приемов, на которых принято 110 человек, для сравнения, в 2016 году – 35 приемов, 156 человек. Уменьшение количество обратившихся граждан показывает, что много вопросов решается в рабочем порядке.

12 декабря 2017 года также как и в 2016 году в  Общероссийский день приема граждан обращений граждан не поступало.

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 обращение 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. За отчетный период по всем обращениям заявителям направлены ответы в установленные сроки.

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.