**Работа с обращениями граждан в администрации**

**Дальнегорского городского округа за 2016 год**

В 2016 году в адрес администрации Дальнегорского городского округа поступило 550 обращений граждан. Несмотря на то, что большое количество обращений принято от пострадавших в результате ливневых дождей августа-сентября 2016 года, по сравнению с 2015 годом наблюдается снижение на 52 обращения. В определенной мере это связано с передачей полномочий по приему заявлений граждан на предоставление услуг на уровень МФЦ Дальнегорского городского округа.

Показатели работы с обращениями граждан в 2016 году в сравнении с показателями за 2014-2015 годы представлены в таблице 1:

Таблица 1.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | | 2014 год | 2015 год | 2016 год |
| Общее число обращений граждан | | 747  (100%) | 602 (100%) | 550 (100%) |
| В т.ч. | коллективных | 91  (12,2%) | 65  (10.7%) | 93  (16,9%) |
| Поступивших из органов власти и организаций | 228  (30,5%) | 299  (49,7%) | 156  (28,4) |
| Сроки рассмотрения обращений | до 30 дней | 723 (96,8%) | 599 (99,5%) | 543  (98,7%) |
| свыше 1 месяца | 24 (3,2%)  с продлением срока на 1 мес. | 81 (13,5%)  с продлением срока на 1 мес. | 7 (1,3%)  с продлением срока на 1 мес. |
| Результаты рассмотрения | Поддержано, в т.ч. решено положительно | 95  (12,7%) | 512  (85%) | 50  (9,1%) |
| разъяснено | 628  (84%) | 9  (1,5%) | 482  (87,6%) |
| отказано | 24  (3,2%) | 3  (0,05%) | 18  (3,3%) |

Анализ по количеству обращений граждан за 2014–2016 годы представлен в таблице 2.

Таблица 2.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2014 год | 2015 год | 2016 год |
| Общее число обращений граждан | 747 | 602 | 550 |
| Процентное отношение по сравнению с предыдущим годом | 100% | 80,6% | 73,6% |

Анализ по тематике обращений граждан за 2016 год представлен в таблице 3.

Таблица 3.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Тематика вопроса | Количество обращений |
|  | Жилищно-коммунальное хозяйство | 202 |
|  | Оплата тарифов ЖКУ | 6 |
|  | Дорожное хозяйство | 110 |
|  | Вопросы транспорта | 18 |
|  | Охрана окружающей среды | 9 |
|  | Вопросы по контролю за безнадзорными животными | 4 |
|  | Вопросы аренды муниципального имущества, земельные вопросы | 28 |
|  | Вопросы торговли и предпринимательства | 8 |
|  | Вопросы воспитания и обучения | 24 |
|  | Культура и спорт | 5 |
|  | Вопросы здравоохранения | 3 |
|  | Материальная помощь | 32 |
|  | Работа исполнительных органов | 13 |
|  | Предоставление копий (постановлений, архивных справок и др.) | 4 |
|  | Вопросы по подключению интернета и тел.связи | 2 |
|  | Другие | 82 |
|  | ИТОГО: | 550 |

В 2016 году, как и за предыдущий отчетный период, традиционно высок процент обращений по разделу жилищно-коммунальное хозяйство – 202 обращения, что составляет 36,7 % от всей почты (в 2015 году – 191 (31,7%) и разделу дорожное хозяйство **-** 110 обращения – 20% (в 2015 году – 51 (8,5%). Анализ обращений показал, что наиболее часто граждане обращаются по вопросам, связанным с переселением из ветхого и аварийного жилья, 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, заявители обеспокоены ликвидацией ЧС, восстановлением разрушенных и смытых дорог, огородов и придомовых территорий после тайфуна «Лайнрок». Поступали обращения о включении в списки на получение материальной помощи, помощи в виде сена и дров (109 обращений - 19,8%).

В 24 обращениях по разделу образование – 4,4% от всей почты (в 2015 году – 25 (4,2%) граждане поднимают вопросы организации работы в детских дошкольных и общеобразовательных учреждениях. Заявителей волнуют вопросы питания детей, так же теплоснабжение, проведение ремонта в учебных и детских дошкольных заведениях. Зарегистрировано несколько обращений родителей о несогласии с действиями администрации ДГО о планируемом переводе детей начальных классов из здания расположенного по ул. Осипенко, д. 22 в здание МОБУ «Средняя общеобразовательная школа № 2» г. Дальнегорска. Были зарегистрированы обращения родителей и учителей по вопросу непродления трудового договора с директором муниципального общеобразовательного учреждения.

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 28 – 5,1% (в 2015 году – 27 обращения 4,5%).

В 2016 году перестали поступать по электронной почте обращения по вопросам организации раздельного сбора твердых бытовых отходов и их последующей переработке с идентичным текстом – (в 2015 году зарегистрировано 184 (30,6%). Уменьшилось количество обращений по вопросам контроля за безнадзорными животными – 4 (0,8%), (в 2015 году – 9 (1,5%).

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 2016 году проведено 35 приема, на которых принято 156 человек, для сравнения, в 2015 году – 43 приемов, 145 человек.

12 декабря 2016 года в  Общероссийский день приема граждан обращений граждан не было (в 2015 году в ходе Общероссийского дня приема участвовало 1 человек по вопросу снижения тарифов на электроэнергию для населения и предприятий Дальнего Востока).

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.