**Работа с обращениями граждан в администрации**

**Дальнегорского городского округа за 2019 год**

 В 2019 году в адрес администрации Дальнегорского городского округа поступило 603 обращения граждан. Из них 85 обращений поступило на официальный сайт Дальнегорского городского округа, 220 - из органов власти и организаций.

В летний период значительно возросло (по сравнению с 2018 годом) количество обращений, что связано с вступлением в должность Главы Дальнегорского городского округа А.М. Теребилова.

Показатели работы с обращениями граждан в 2019 году в сравнении с показателями за 2017-2018 годы представлены в таблице 1:

Таблица 1.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 2017 год | 2018 год | 2019 год |
| Общее число обращений граждан | 600 (100%) | 497 (100%) | 603(100%) |
| В т.ч. | коллективных | 80(13,3%) | 62(12,5%) | 67(11,1%) |
| Поступивших из органов власти и организаций | 204(34%) | 206(42%) | 220(36,48%) |
| Сроки рассмотрения обращений | до 30 дней | 592(98,7%) | 487(98%) | 594 (98,51%) |
| свыше 1 месяца | 8 (1,3%)с продлением срока на 1 мес. | 10 (2%)с продлением срока на 1 мес. | 9(1,49%) |
|  Результаты рассмотрения | Поддержано, в т.ч. решено положительно | 34(5,7%) | 4(0,8%) | 14(2,32%) |
| разъяснено  | 447(74,5%) | 492(99%) | 576(95,52%) |
| отказано  | 46(7,7%) | 1(0,2%) | 13(2,16%) |

Анализ по количеству обращений граждан за 2017–2019 годы представлен в таблице 2.

Таблица 2.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2017 год | 2018 год | 2019 год |
| Общее число обращений граждан | 600 | 497 | 603 |
| Процентное отношение по сравнению с предыдущим годом | 99,5% | 82,42% | 100% |

 Анализ по тематике обращений граждан за 2019 год представлен в таблице 3.

Таблица 3.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Тематика вопроса | Количество обращений |
|  | Жилищно-коммунальное хозяйство | 374 |
|  | Дорожное хозяйство | 46 |
|  | Вопросы транспорта | 10 |
|  | Закон и порядок | 10 |
|  | Вопросы аренды муниципального имущества, земельные вопросы | 36 |
|  | Вопросы торговли и предпринимательства | 4 |
|  | Образование | 13 |
|  | Культура и спорт | 11 |
|  | Архитектура | 13 |
|  | Предоставление копий (постановлений, архивных справок и др.) | 14 |
|  | Природные ресурсы и охрана окружающей среды | 7 |
|  | Другие | 65 |
|  | ИТОГО: | 603 |
|  |  |  |

В 2019 году, как и за предыдущий отчетный период, традиционно высок процент обращений по разделу жилищно-коммунальное хозяйство – 374 обращения, что составляет 62,02 % от всей почты (в 2018 году – 285 (57,3%).

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: неудовлетворительная работа управляющих компаний (завышенные тарифы, задержка при уборке мусорных контейнеров, игнорирование обращений граждан управляющими компаниями), вопросы по капитальному и текущему ремонту жилых домов, об участии в региональной программе «400 дворов**»,** расчистка и ремонт дорог на территории Дальнегорского городского округа. Некоторые заявители обеспокоены тем, что МКД находятся без способа управления, в связи с этим граждане не могут решить многочисленные проблемы такие, как содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, места общего пользования, придомовая территория). Поступали обращения граждан с просьбами, касающимися социальной защиты населения. Также большое количество обращений зарегистрировано по вопросу обрезки деревьев на территории Дальнегорского городского округа, программе «Формирование комфортной городской среды в 2019 году».

 В 13 обращениях по разделу архитектура – 2,6 % (от всей почты) заявителей волнуют такие вопросы, как правила пользования жилыми помещениями (перепланировки, реконструкции, использование не по назначению, жалобы на перепланировки).

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, обращение многодетных семей по вопросу строительства инфраструктуры к их земельным участкам, предоставленным для строительства жилых домов. Таких обращений поступило 36 – 5,97% (от всей почты).

Работа с поступившими в администрацию обращениями в устной, письменной, электронной форме и при личном обращении к Главе и его заместителям осуществляется в рамках действующего законодательства.

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 2019 году проведено 45 приемов, на которых принято 220 человек, для сравнения, в 2018 году проведено 32 приема, на которых принято 99 человек. Увеличение количества обратившихся граждан показывает, что много вопросов граждане хотят решать и обсуждать при Главе Дальнегорского городского округа, надеясь на понимание и помощь со стороны администрации Дальнегорского городского округа.

Помимо этого Главой Дальнегорского городского округа были организованы выезды на встречу с жителями по территориям: п. Каменка, с. Краснореченский,
д. Черемшаны, с. Рудная Пристань Дальнегорского городского округа. Основные вопросы, поступившие в ходе проведения выездных приемов: содержание общего имущества, проведение капитального ремонта (канализация, вентиляция, кровля, места общего пользования, придомовая территория), благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров, деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли, отсутствие достаточного количества врачей в поликлинике города и прилегающих поселках необходимого для приема граждан. Особенно остро стоит проблема с недостатком участковых терапевтов в территориальных управлениях (поселках).

12 декабря 2019 года состоялся Общероссийский день приема граждан, обращений 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 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.