УТВЕРЖДАЮ

Мэр города Свирска

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.С.Орноев

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 года

ОТЧЁТ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА

ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН ЗА 2017 год

Работа с обращениями граждан в администрации муниципального образования «город Свирск» ведётся в соответствии с существующими нормативными правовыми актами и действующим законодательством.

Все поступившие заявления, жалобы, предложения граждан, их исполнение, а также приём посетителей по личным вопросам находится под личным контролем мэра муниципального образования.

Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется начальником и специалистами отдела по организационной работе и контролю (обеспечивается учёт и прохождение документов в установленные сроки, информируется руководство о состоянии их исполнения).

Поступившие обращения граждан регистрируются в день поступления в журнале учёта обращений граждан, по установленной форме. Журнал пронумерован, прошнурован, скреплён мастичной печатью и заверен. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускается. Все поступившие обращения ставятся на контроль и направляются на исполнение.

Каждое рассмотренное письменное обращение заявителей, по которым приняты соответствующие решения, формируется в отдельное дело. Заявителям о решениях, принятых по их обращениям, сообщается в письменной или устной форме со ссылками на законодательство Российской Федерации, с указанием порядка и срока исполнения принятого решения. В случае отклонения обращения – разъясняется мотив отказа, а также порядок обжалования принятого решения. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. При формировании дел проверяется правильность наполнения документов в дело, их полнота (комплектность).

По жалобам, заявлениям граждан, по которым требуется соблюдение сроков исполнения, формируется контрольная папка. При исполнении жалоб, заявлений, в дело вносится соответствующий документ (справка, акт об исполнении работ).

В 2017 году на имя мэра муниципального образования «город Свирск» поступило 96 письменных обращений. Все обращения рассмотрены, обработаны статистически и проведён анализ, поступивших обращений в сравнении с 2016 годом.

Граждане муниципалитета пользуются различными формами обращения к мэру муниципального образования "город Свирск". За 2017 год из 96 обращений, поступивших в адрес мэра, по электронной почте принято 18 (2016 год – 23), из ящика для обращений, установленного в фойе администрации на 1 этаже извлечено 6 обращений (в 2016 – 12).

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

о работе с обращениями граждан в муниципальном образовании «город Свирск» в 2017 году

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Статистический показатель** | **1 квартал** | **П квартал** | **Ш квартал** | **1У квартал** | **2017 год** |
| Всего поступило обращений граждан в администрацию муниципального образования | 29 | 23 | 16 | 28 | 96 |
| в том числе из органов государственной власти: | 8 | 8 | 1 | 6 | 23 |
| Губернатора Иркутской области, Правительства Иркутской области | 8 | 3 | 1 | 5 | 17 |
| Администрации Президента Российской Федерации | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| других органов государственной власти | 0 | 5 | 0 | 1 | 6 |
| Всего рассмотрено обращений, из них: | 29 | 23 | 16 | 28 | 96 |
| решено положительно | 19 | 13 | 10 | 15 | 57 |
| даны разъяснения | 10 | 10 | 6 | 13 | 39 |
| отказано | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| оставлено без рассмотрения по иным причинам | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| находится обращений на рассмотрении | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Направлено ответов за подписью мэра (главы) муниципального образования | 13 | 11 | 4 | 8 | 36 |
| Количество обращений, постановленных на контроль | 5 | 4 | 0 | 4 | 13 |
| Основные вопросы, отражённые в обращениях граждан | предоставление жилья, ремонт жилищного фонда, благоустройство территории муниципалитета, содержание дорог, организация работы пассажирского автотранспорта |
| Количество обращений, рассмотренных с выездом на место | 13 | 9 | 8 | 10 | 40 |
| Количество обращений, рассмотренных коллегиально | 8 | 9 | 8 | 10 | 35 |
| Количество обращений, рассмотренных совместно с другими органами (федеральными, областными) | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Количество жалоб, факты, приведённые в которых подтвердились | 19 | 13 | 10 | 15 | 57 |
| Количество жалоб, по результатам рассмотрения которых, виновные наказаны | нет | нет | нет | нет | нет |
| Рассмотрено обращений с нарушением срока | нет | нет | нет | нет | нет |
| Количество судебных исков по жалобам граждан о нарушении их прав при рассмотрении обращений | нет | нет | нет | нет | нет |
| Принято граждан на личном приёме | 46 | 72 | 67 | 67 | 252 |
| в т.ч. руководством – мэром (главой) | 28 | 10 | 23 | 30 | 91 |
| Тематика обращений по личному приёму мэра (главы) | предоставление жилья по договору найма и социального найма, регистрация по месту жительства, трудоустройству, проведение зимнего водопровода в частном секторе, организация торговли, пассажирских перевозок |
| Результаты рассмотрения обращений по личному приёму мэра (главы): |
| - решено положительно | 8 | 3 | 20 | 17 | 48 |
| - меры приняты | - | - | - | - | - |
| - даны разъяснения | 9 | 3 | 4 | 13 | 29 |
| - отказано | - | - | - | - | - |
| - оставлено без рассмотрения по иным причинам | - | - | - | - | - |
| - на рассмотрении | 10 | 4 | - | 5 | 19 |
| Опубликовано ответов в средствах массовой информации | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| Размещено ответов на сайтах в сети Интернет | нет | нет | нет | нет | нет |

А Н А Л И З

обращений граждан за 2017 год в сравнении с 2016 годом

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | 2017 год | 2016 год |
| Всего поступило обращений граждан в администрацию муниципального образования | 96 | 105 |
| в том числе из органов государственной власти: | 23 | 21 |
| Губернатора Иркутской области, Правительства Иркутской области | 17 | 16 |
| Администрации Президента Российской Федерации | 0 | 0 |
| других органов государственной власти | 6 | 5 |
| Всего рассмотрено обращений, из них: | 96 | 105 |
| решено положительно | 57 | 55 |
| даны разъяснения | 39 | 48 |
| отказано | 0 | 2 |
| оставлено без рассмотрения по иным причинам | 0 | 0 |
| находится обращений на рассмотрении | 0 | 0 |
| Направлено ответов за подписью мэра (главы) муниципального образования | 36 | 40 |
| Количество обращений, постановленных на контроль | 13 | 18 |
| Количество обращений, рассмотренных с выездом на место | 40 | 37 |
| Количество обращений, рассмотрено коллегиально | 35 | 37 |
| Количество обращений, рассмотренных совместно с другими органами (федеральными, областными) | 2 | - |
| Количество жалоб, факты, приведённые в которых, подтвердились | 57 | 55 |
| Количество жалоб, по результатам рассмотрения которых, виновные наказаны | нет | нет |
| Рассмотрено обращений с нарушением срока | нет | нет |
| Количество судебных исков по жалобам граждан о нарушении их прав при рассмотрении обращений | нет | нет |
| Основные вопросы, отражённые в обращениях |
| 2017 | 2016 год |
| предоставление жилья, ремонт жилищного фонда, благоустройство территории муниципалитета, содержание дорог, организация работы пассажирского автотранспорта | предоставление муниципального жилья; нарушение правил проживания жильцами в многоквартирных домах, об организации дополнительного рейса автобуса на городском маршруте пассажирских перевозок, прокладки зимнего водопровода в частном жилом секторе; отлову безнадзорных животных; постановка на земельный учет многодетных семей; об оказании материальной помощи в восстановлении частного домовладения; о пересмотре налоговой ставки на имущество физических лиц; |
| Принято граждан на личном приёме руководством администрации | 252 | 293 |
| в т.ч. мэром (главой) | 91 | 143 |
| Тематика обращений по личному приему мэра (главы) |
| 2017 | 2016 год |
| предоставление жилья по договору найма и социального найма, регистрация по месту жительства, трудоустройству, проведение зимнего водопровода в частном секторе, организация торговли, пассажирских перевозок | постановка на учет нуждающихся в получении социального жилья, регистрация по месту проживания, предоставление жилья по договорам найма и социального найма; оказание материальной помощи в восстановлении частных домов; трудоустройство; |
| Результаты рассмотрения обращений по личному приему (главы): |
| - решено положительно | 48 | 56 |
| - меры приняты | - | - |
| - даны разъяснения | 29 | 53 |
| - отказано | - | 2 |
| - оставлено без рассмотрения по иным причинам | - | - |
| - на рассмотрении | 19 | 28 |
| Опубликовано ответов в средствах массовой информации | 2 | 1 |
| Размещено ответов на сайтах в сети Интернет | нет | нет |

Из приведённых статистических данных видно, что обоснованных обращений граждан в 2017 году – 57 или 59,4% (в 2016 году – 55 или 52,38%) от общего количества обращений.

Типовые причины, порождающие обоснованные жалобы: низкая правовая грамотность граждан; дефицит средств в бюджете муниципального образования для своевременного и качественного решения вопросов в сфере благоустройства территории муниципального образования.

В течение 2017 года через государственные органы поступило – 23 обращения от граждан муниципалитета, что составило 24 % от всех обращений (2016 – 21 или 20%), в том числе:

- от Губернатора Иркутской области – 17 обращений (2016 – 16);

- из прокуратуры г.Черемхово – 3 (2016 – 2);

- других государственных органов надзора и управления (министерств Иркутской области (социального развития, жилищной политики, строительства), Уполномоченного по правам человека в Иркутской области) - 4 (2016 – 3).

При детальном анализе обращений, направленных гражданами в органы государственной власти установлено следующее. Так, из двадцати трёх обращений граждан, поступивших в адрес мэра муниципального образования через органы государственной власти:

- принято положительных решений – 9;

- дано мотивированных разъяснительных ответов – 14.

Следовательно, 14 граждан необоснованно обратились в органы государственной власти. Из 17 обращений к Губернатору Иркутской области, только 6 обращений обоснованы.

Нарушений сроков исполнения обращений граждан исполнителями в 2017 году – нет (2016 год – нет).

Исполнено обращений всего – 96 (2016 год – 105), в том числе:

- до 10 дней – 21 (2016 – 22);

- до 15 дней – 11 (2016 год – 12);

- до 1 месяца – 64 (2016 год – 71).

Коллективных обращений в 2017 году – 26, что составило 27 % от общего объёма поступивших обращений граждан, в 2016 году – 18 коллективных обращения или 17% от общего количества письменных обращений.

Вопросы, поставленные в коллективных обращениях граждан, из разных сфер жизни муниципалитета: благоустройство дворовых территорий, содержание и ремонт дорог, нарушение норм общежития соседями, организация работы пассажирского автомобильного транспорта на территории муниципалитета и на межмуниципальных маршрутах.

Повторное обращение - одно.

Актуальными у населения остаются вопросы благоустройства городской территории, обустройство дворовых территорий.

***В течение 2017 года на контроль поставлено 13 обращений граждан (в 2016 – 19), по состоянию на 01.03.2018 на контроле 8 обращений.***

Вопросы, волнующие жителей муниципального образования в 2017 году, носят как личностный, частный характер, так и общественный. Впервые, вопросы, затрагивающие интересы определённых слоёв населения, практически, сравнялись по количеству с обращениями граждан, носящих индивидуальный характер. Из 96 обращений 42 обращения или 44% отражают вопросы общественного характера.

По вопросам общегородского значения (42 обращения), лидируют просьбы, предложения граждан о благоустройстве дворовых территорий многоквартирных домов и отдельных городских зон – 16 обращений (2016 г. – 16). Беспокоят вопросы ремонта, содержания дорог, организации работы городского и межмуниципального автотранспорта, медицинского обслуживания.

Вопросы, отражённые в обращениях личного характера традиционные:

- улучшение жилищных условий – 18 обращений (2016 г. – 20);

 - вопросы сферы жилищно-коммунального хозяйства – всего 6 обращений;

 - оказание материальной помощи – 4 обращения (2016 г. – 6).

Положительный фак за прошедший год – значительное снижение обращений по вопросам жилищно-коммунального хозяйства с 14 обращений в 2016 году до 6 обращений в 2017 году, снижение составило 57%: по ремонту жилищного фонда снизилось с 9 до 4 обращений (55%), по ремонту системы отопления в 2017 году обращений и вовсе не поступало (в 2016 году – 3), зарегистрировано одно обращение по ремонту системы горячего водоснабжения, неполадки устранили в течение трёх дней, по вопросу холодного водоснабжения поступило одно обращение, при том, что в 2013 году было 13 обращений, в 2014 году – 4, в 2015 году – 6, в 2016 году – 2.

Для выявления вопросов, требующих внимания органов местного самоуправления, необходимо провести анализ обращений граждан в разрезе тем обращений, что позволит установить проблемы в сферах жизнедеятельности городского округа и обратить внимание структурных подразделений администрации на необходимость детального изучения сложившейся ситуации и усиления работы в определённом направлении для исправления сложившейся ситуации. За отчётный период в адрес мэра муниципального образования «город Свирск» поступило 96 письменных обращений граждан, в которых было поставлено 103 вопроса по следующим темам:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Тема обращений | Общее количество вопросов в обращениях граждан и % в соотношении к общему количеству вопросов граждан за отчётный период |
| **2017 год** | **2016 год** |
| 1 квартал | 2 квартал | 3 квартал | 4 квартал | **итого** |
| 1. | Жилищные вопросы | 8 (25,8) | 7 (29) | 1 (6,25) | 2 (6,3) | **18 (17,5)** | **20 (16,0)** |
| 2. | Вопросы пенсионного обеспечения и другие вопросы социального обеспечения | - | - | - | 1 (3,1) | **1 (0,9)** | **1 (0,8)** |
| 3. | Оказание материальной помощи | 4 (12,9) | - | - | - | **4 (3,8)** | **6 (4,8)** |
| 4. | Несвоевременные, неполные выплаты заработной платы и пособий | - | - | - | - | **-** | **1 (0,8)** |
| 5. | Обжалование действий должностных лиц, критические замечания в их адрес | 1 | - | - | 1 (3,1) | **2 (1,9)** | **2 (1,6)** |
| 6. | Вопросы жилищно-коммунального хозяйства из них: | 11 (32,3) | 12 (50) | 10 (62,5) | **12 (37,5)** | **45 (43,7)** | **50 (40,0)** |
| 6.1. | ремонт жилищного фонда  | 1 | - | - | 3 (9,4) | **4 (3,8)** | **9 (7,2)** |
| 6.2. | ремонт системы отопления | - | - | 1 (6,25) | - | **1** | **3 (2,4)** |
| 6.3. | ремонт водоотведения | - | - | - | - | **-** | **-** |
| 6.4. | холодное водоснабжение | - | 1 (4) | - | - | **1** | **2 (1,6)** |
| 6.5. | благоустройство территории | 3 (9,7) | 4 (16) | 4 (25,0) | 5 (15,6) | **16 (15,5)** | **16 (12,8)** |
| 6.6. | прочие (в том числе оплата коммунальных услуг, оплата за жильё, предоставление субсидии на оплату коммунальных услуг, вопросы содержания дорог, освещение придомовых территорий) | 7 (19,3) | 7 (29) | 5 (31,5) | 4 (12,5) | **23 (22,3)** | **20 (16,0)** |
| 7. | Вопросы промышленности, строительства | - | - | - | - | **-** | **4 (3,2)** |
| 8. | Вопросы транспорта | 5 (19,3) | - | 2 (12,5) | 2 (6,3) | **9 (8,7)** | **5 (4,0)** |
| 9. | Вопросы связи | - | - | - | 1 (3,1) | **1** | **1 (0,8)** |
| 10. | Вопросы сельского хозяйства | - | - | - | - | **-** | **-** |
| 11. | Вопросы образования | - | - | - | - | **-** | **1 (0,8)** |
| 12. | Вопросы здравоохранения | - | - | - | 1 (3,1) | **1** | **1 (0,8)** |
| 13. | Вопросы культуры и воспитания, в том числе вопросы физической культуры и спорта | - | - | - | 1 (3,1) | **1** | **2 (1,6)** |
| 14. | Вопросы торговли, бытового обслуживания  | - | - | - | 2 (6,3) | **2 (1,9)** | **-** |
| 15. | Вопросы работы органов юстиции и органов внутренних дел | - | - | - | - | **-** | **-** |
| 16. | Вопросы труда и трудоустройства | - | - | - | - | **-** | **1 (0,8)** |
| 17. | Вопросы экологии и природоохранной деятельности | - | - | - | 1 (3,1) | **1** | **1 (0,8)** |
| 18. | Вопросы землепользования | - | 1 (4) | 2 (12,5) | - | **3 (2,9)** | **1 (0,8)** |
| 19. | Другие вопросы | 2 (6,4) | 4 (16) | 1 (6,25) | 8 (25) | **15 (14,5)** | **28 (22,4)** |
|  | ВСЕГО: | 31 | 24 | 16 | 32 | **103 (100,0)** | **125 (100,0)** |

Общее количество обращений граждан по вопросам жилищно-коммунального хозяйства планомерно снижается. В 2015 году было зарегистрировано 54 вопроса из данной сферы обращений, в 2016 году – 50, в 2017 году - 45.

Увеличивается количество обращений граждан муниципалитета по вопросам организации пассажирских перевозок, как внутри муниципалитета, так и на межмуниципальных сообщениях, повышения безопасности дорожного движения, стоимости проезда на пассажирском автомобильном транспорте – с 1-го обращения в 2015 году, 5 в 2016 году до 9 в 2017 году. Данная сфера жизни муниципалитета требует от комитета по жизнедеятельности администрации города системного подхода, анализа деятельности перевозчиков, осуществляющих пассажирские автотранспортные перевозки по муниципальным и межмуниципальным маршрутам.

В блоке вопросов жилищно-коммунального хозяйства по темам обращений граждан преобладают вопросы благоустройства территории муниципалитета и составляют 35,5% от объёма данного раздела. В 2017 году по данной теме поступило 16 обращений из 45 вопросов жилищно-коммунального хозяйства, в 2016 году – 16 и в 2015 году 19 обращений граждан по благоустройству города из 50 и 54 вопросов ЖКХ соответственно. Это свидетельствует о том, что население города активно информирует руководство администрации муниципального образования о своём видении, недостатках в сфере благоустройства территории. Комитет по жизнеобеспечению проводит анализ таких обращений и принимает решение о включении в план благоустройства тех или иных объектов, дворов, территорий муниципалитета.

Пример, летом 2017 года город Свирск - единственный из малых городов Иркутской области принял участие в проекте «Комфортная городская среда» с тремя придомовыми территориями. Этот проект предусматривает вовлечение самих жителей в процесс его реализации, и это вызвало огромный отклик и интерес и желание жителей Свирска участвовать в проекте.

Результатом работ проекта, стали благоустроенные дворы с удобными подъездными путями и пешеходными дорожками, оборудованными парковками для автомобильного транспорта, детским игровыми и спортивными комплексами, освещением, ограждением, контейнерами площадками, а также малыми архитектурными формами и элементами ландшафтного дизайна. Подобное участие в проекте «Комфортная городская среда» позволил накопить хороший практический опыт. Учитывая обращения и пожелания граждан, в сентябре 2017 года разработана и принята муниципальная программа «Формирование современной городской среды муниципального образования «город Свирск» на 2018-2022 годы».

Так, администрация города совместно с жителями муниципального образования «город Свирск» улучшает облик города, повышает степень его благоустройства и в, целом, качество жизни горожан и условия проживания.

Стоит обратить внимание ещё на один раздел вопросов от жителей. Это вопросы здравоохранения. За 2017 год поступило одно обращение по вопросу организации медицинского обслуживания на территории муниципального образования «город Свирск», но это коллективное обращение, его подписали более 60-ти человек. Копию данного заявления жители направили и в Общественную палату города Свирска. По инициативе Общественной палаты города совместно с мэром города Свирска, заместителем мэра по социально-культурным вопросам, председателем Думы города Свирска и активных жителей города 24 ноября 2017 года с приглашением персонала областного государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Больница г. Свирска» проведено выездное заседание Общественной палаты города Свирска. За круглым столом решались наболевшие для населения вопросы. Разговор состоялся, стороны услышали друг друга. Напряжение среди населения по вопросам медицинского обслуживания спало.

Подробная информация о состоявшейся встрече заявителей, членов Общественной палаты, руководителей города с работниками медучреждения размещена в двух номерах газеты «Свирская энергия» от 29.11.2017 № 47(354), от 06.12.2017 г. № 48(355).

Администрация города держит вопросы здравоохранения на особом контроле – главный врач областного государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Больница г.Свирска» на расширенном аппаратном совещании при мэре города Свирска с руководителями государственных структур, организаций теплоэнергетического, жилищно-коммунального комплекса, учреждений, организаций и аппарата администрации города в 2017 году дважды отчитывался о проделанной работе. Такие отчёты предусмотрены в плане работы администрации города Свирска и в 2018 году.

Как и в прежние годы, одной из основных тем обращений граждан являются жилищные вопросы: предоставление жилья и улучшение жилищных условий. При детальном изучении обращений граждан по вопросам предоставления жилья, установлено, что из 18 обращений только трое граждан имели правовое основание для решения жилищного вопроса и получили положительное решение жилищной проблемы (в 2016 году – 20), то есть 83% обращений по вопросам предоставления жилья в 2017 году необоснованные и не имеют законных оснований для их решения.

Количество письменных обращений граждан, поступивших в 2017 году, в сравнении с 2016 годом, уменьшилось на 8,5%.

В работе с обращениями граждан отмечается слаженная работа и взаимодействие органов местного самоуправления с организациями жилищно-коммунального, теплоэнергетического комплекса города.

Статистика рассмотрения обращений граждан между структурными подразделениями администрации наглядно отражает нагрузку специалистов комитетов, отделов, структурных подразделений в работе с обращениями граждан.

За 2017 год нагрузка по рассмотрению обращений граждан распределилась следующим образом:

- комитет по жизнеобеспечению – 64 обращения (в 2016 году – 74, в 2015 году - 92, в 2014 – 93), из них 18 рассмотрено консультантом по жилищным вопросам;

- юридический отдел – 5 обращений;

- сфера социальной политики (заместитель мэра по социальным вопросам) – 9 обращений (2016 год – 8, 2015 год- 18, 2014 год – 13);

- первый заместитель мэра - 1;

- руководитель аппарата – 8;

- помощник мэра – 2;

- КУМИ – 4;

- другие – 3.

Приём граждан по личным вопросам мэром муниципального образования "город Свирск" проводится каждый второй вторник месяца с 15.00 до 18.00 часов.

В 2017 году проведено 8 приёмов населения мэром города, принят 101гражданин, рассмотрено 107 вопросов, положительно решено 55 вопросов, по 31 обращению даны посетителям разъяснения, в работе находятся 21 вопрос, преимущественно, по предоставлению жилья.

Хочется отметить, что за 2017 год, практически, не было коллективных обращений к мэру, все вопросы носили личностный характер.

Тематика устных обращений граждан к мэру города:

|  |  |
| --- | --- |
| Тема обращения | Количество вопросов, поступивших от посетителей |
|  | 2017 год | 2016 год |
| **Жилищные вопросы:** | **67** | **76** |
| - предоставление жилья | 59 | 48 |
| - постановка на учёт граждан, нуждающихся в получении жилья | 2 | 7 |
| - регистрация по месту жительства | 4 | 8 |
| - приватизация жилья | - | 1 |
| - оформление договоров найма и социального найма | - | 4 |
| - переселение граждан из ветхого и аварийного жилья | - | 2 |
| - оформление субсидии за жилье | 2 | 6 |
| **Вопросы труда и трудоустройства:** | **9** | **9** |
| задолженность по выплате заработной платы | 1 | 2 |
| трудоустройство | 8 | 7 |
| **Вопросы землепользования** | **9** | **6** |
| **Вопросы жилищно-коммунального комплекса:** | **6** | **21** |
| ремонт жилищного фонда | 1 | 12 |
| холодное водоснабжение в частном секторе | 5 | 7 |
| проведение летнего водопровода | - | 2 |
| **Вопросы социального характера** | **6** | **3** |
| **Оказание материальной помощи** | - | **5** |
| **Другие вопросы** | **10** | **6** |
| **Итого:** | **107** | **126** |

При анализе обращений граждан на личном приеме к мэру видно, что преобладают жилищные вопросы (62% от общего количества обращений к мэру), в шести вопросах социального характера затронуты следующие темы: оказание помощи в восстановлении частного домовладения пострадавшего в результате пожара, содействия в восстановлении утраченных документов и т.п.

Как положительную динамику можно отметить следующий факт.

В 2017 году приличном обращении граждан к мэру не подымались вопросы ремонта жилищного фонда, в 2016 году их было – 12.

Уменьшилось количество обращений по проведению холодного водоснабжения в частном секторе.

С целью изучения проблемы гражданина и качественного рассмотрения его вопроса мэром, для комфорта граждан, специалист отдела по организационной работе и контролю ведёт предварительную запись граждан на приём. Накануне даты приёма граждан мэром города специалист уточняет актуальность обращения гражданина к главе города и дополнительно информирует его о времени посещения.

Для обеспечения качественного решения поставленных в обращениях вопросов, привлекаются к их рассмотрению сотрудники соответствующих структурных подразделений администрации.

При удовлетворении просьбы, отражённой в обращении, заявителю сообщается порядок и срок исполнения принятого решения. При отказе в удовлетворении просьбы, разъясняется мотив отказа и порядок обжалования принятого решения.

В течение отчётного периода специалистами администрации продолжена практика комиссионного рассмотрения обращений граждан с выездом на место и проведение дней контроля при мэре города по рассмотрению обращений граждан. День контроля проводится по средам в 08.45 ч. с приглашением заявителей, руководителей, специалистов служб, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

В 2017 году проведено 4 (2016 год – 8) дня контроля по обращениям граждан, где рассмотрено 4 (2016 год – 9) обращения по 4 (2016 год – 9) вопросам.

Вопросы в обращениях разнопланового характера: затопление квартиры соседями с верхнего этажа, асфальтирование придомовой территории (ул.Мира, ул.Добролюбова), замена аварийной опоры линии электропередачи (ул.Гоголя), о герметизации межпанельных швов в доме по ул.Молодёжная, 6.

Все вопросы решены положительно и сняты с личного контроля мэра города. День контроля является действенной мерой по качественному рассмотрению обращений населения.

12 декабря 2017 года администрация города приняла участие в ежегодном общероссийском едином дне приёма граждан с 12.00 до 20.00 часов.

Для повышения исполнительской дисциплины по рассмотрению обращений граждан, специалистом отдела по организационной работе и контролю ведётся делопроизводство по обращению граждан в электронном виде в программе «Делопроизводство органов местного самоуправления», где автоматизировано, выдаётся срок исполнения обращения гражданина. В то же время, специалистами отдела осуществляется текущий, предупредительный и итоговый контроль по вопросам рассмотрения обращений граждан.

В практике работы специалистов администрации при работе с обращениями граждан учитываются мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах. При положительном решении вопроса заявитель оформляет расписку по исполнению его обращения и отсутствию претензий к исполнителям.

Ежеквартально обобщаются сведения об организации работы с обращениями граждан в администрации города, и проводится анализ поступивших обращений.

Ежегодно в первом квартале на расширенном аппаратном совещании заслушивается отчёт о работе с обращениями граждан в администрации города за истекший год.

Звучит в обращениях граждан и **критика** деятельности органов власти, отдельных должностных лиц, специалистов, что бывает справедливым и обоснованным.

Отражённые в заявлениях граждан, критические замечания в адрес руководителей коммунальных служб, специалистов администрации, её структурных подразделений изучаются, и по результатам ведётся разъяснительная работа с лицами, в адрес которых высказаны замечания.

Как **положительный фактор,** хочется отметить изменение характера и формы обращений граждан: все чаще в обращениях звучат предложения в виде рекомендации органам власти, которые выражают не личный, а публичный интерес их авторов. Граждане города активнее обращаются в адрес мэра, администрации города с конкретными предложениями по созданию благоприятных, комфортных условий для проживания в муниципальном образовании, его развитии, а не только за решением частных проблем.

Администрация города принимает, анализирует все поступающие предложения от населения, и благодарит граждан за заботу о культурном облике, благоустройстве и социальном развитии города.

По результатам анализа поступивших вопросов в обращениях граждан, адресованных мэру муниципального образования «город Свирск» в 2017 году, не установлено повышенной активности обращений граждан по вопросам, входящим в компетенцию органов местного самоуправления.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в адрес Президента Российской Федерации, администрация города ведёт постоянную работу в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в аппаратно-программном комплексе, предназначенном для передачи данных в реальном режиме времени с использованием специализированной коммутационной платформы Сетевого справочного телефонного узла (ССТУ). В 2017 году от жителей города Свирска в адрес Президента Российской Федерации поступило 1 обращение (2016 год – 4), заявителю дано разъяснение.

В ежегодном отчёте мэра перед населением муниципального образования, информация о работе с обращениями граждан представлена отдельным разделом.

Задача специалистов администрации овладеть одним из основных критериев работы с обращениями граждан – отсутствием в работе формализма, и это гарантия качественного рассмотрения обращений и своевременного принятия, исчерпывающих мер по проблемам, отражённым в заявлениях граждан.

Начальник отдела

по организационной работе

и контролю О.В.Мамедова

28 марта 2018 года