

**Сведения
о работе с обращениями граждан
в администрации Мысковского городского округа
за I полугодие 2017 года**

В администрацию Мысковского городского округа за I полугодие 2017 года от населения поступило 968 обращений, содержащих 1004 вопросов, что на 140 больше по сравнению с I полугодием 2016 года (2016 - 828 обращений, 860 вопросов).

В том числе:

505 письменное обращение (515 вопросов) (2016 - 421 обращений, 435 вопросов);

249 устных обращений, на личном приеме (253 вопросов) (2016-259 обращений);

35 обращений (44 вопроса) по телефону обращений к главе города;

179 обращения на «виртуальную приёмную» (192 вопроса) (2016 - 103 обращения, 105 вопроса);

64 обращение из Администрации Кемеровской области (77 вопросов) (2016 - 91 обращение, 111 вопросов).

Анализ содержания обращений граждан показал, что за отчетный период наибольшая часть поступивших обращений касалась вопросов, оказания социальной и материальной поддержки населения, обслуживания населения предприятиями жилищно-коммунального хозяйства, вопросов хозяйственной деятельности и улучшения жилищных условий.

Вопросы соцобеспечения, соцзащиты и оказания адресной материальной помощи.

Значительно увеличилось количество обращений по данным вопросам. Всего за отчетный период поступило 350 обращений (361 вопрос), (2016 - 215 обращений, 257 вопросов). В основном вопросы касались оказания адресной материальной помощи. За материальной помощью обращались пенсионеры, инвалиды, семьи с детьми, граждане, освободившиеся из мест лишения свободы, а также другие категории трудоспособного населения. Ситуации самые различные: на приобретение топлива, на ремонт и строительство домов, на приобретение одежды и учебных принадлежностей для детей, на покупку дорогостоящих лекарств, на восстановление жилья после пожара, на восстановление документов.

В течение анализируемого периода значительно увеличилось количество обращений по вопросам льготного лекарственного обеспечения, а также граждане обращались по предоставлению земельных участков многодетным семьям, ветеранам боевых действий, по использованию материнского капитала, пенсионному обеспечению, выплаты пособий на детей, вопросов опеки и попечительства и др.

Тридцать четыре гражданина получили помощь в виде продуктовых наборов, 43 человека смогли воспользоваться услугами социального такси, 1 человеку оказана помощь в виде горячих обедов.

Вопросы обслуживания населения предприятиями жилищно-коммунального хозяйства и вопросы хозяйственной деятельности.

В администрацию Мысковского городского округа поступило 215 обращений (223 вопроса) по данным тематикам, что на 20 обращений меньше в сравнении с аналогичным периодом прошлого года (2016– 235 обращений, 260 вопросов).

В обращениях поднимались вопросы о строительстве и ремонте водопроводных сетей; по капитальному ремонту многоквартирных домов; по благоустройству придомовых территорий (строительство автостоянок, установка детских игровых площадок, ремонт асфальтового покрытия во дворах многоквартирных домов); о тарифах на предоставляемые услуги управляющими компаниями и ресурсоснабжающими организациями; о ремонте и отсыпке дорог улиц частного сектора; о качестве работ, предоставляемых управляющими компаниями.

Уменьшилось количество обращений по вопросам **улучшения жилищных условий**. Это 86 обращений (90 вопросов) (2016 – 105 обращений, 120 вопросов).

В обращениях поднимались вопросы о постановке на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, о включении в реестр получателей жилищных займов и социальных выплат на приобретение жилья, о переселении из ветхого и аварийного жилья, о первоочередном предоставлении жилья отдельным категориям граждан (инвалиды, дети-инвалиды, вдовы участников ВОВ), о предоставлении жилья детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, предоставления жилья пострадавшим от пожара и т.д.

В городе продолжается работа по инвентаризации муниципального жилищного фонда с целью выявления пустующих, либо незаконно заселенных квартир, комнат в общежитиях для последующего предоставления их гражданам, состоящим на учете. В I полугодии 2017 года в общежития было заселено 9 семей по договорам социального найма специализированного жилого помещения.

Значительно уменьшилось количество обращений **по природным ресурсам и охране окружающей природной среды** - 11 обращений (14 вопросов) (2016 – 47 обращения, 58 вопросов).

Снижение количества обращений по данным вопросам связано, прежде всего, с тем, что руководством города ведется большая работа, направленная на улучшение жизни горожан. В рамках социально-экономического сотрудничества с руководством угледобывающих предприятий, работающих на территории городского округа, разрабатываются социальные проекты, программы, создаются новые рабочие места.

Почти в два раза снизилось количество обращений по вопросам **образования и культуры**, за отчетный период поступило 9 обращений (11 вопросов) (2016-20 обращений, 26 вопросов). В обращениях поднимались вопросы обустройства территорий прилегающих к образовательным учреждениям, установке пандусов в образовательных учреждениях.

Снизилось и количество обращений по вопросам **труда и занятости населения** – 15 обращений (15 вопросов) (2016-26 обращений, 26 вопросов). Основная часть обращений касалась вопросов задержки выплаты заработной платы, неправомерного начисления заработной платы, необоснованного снижения

заработной платы и.д. По выявленным фактам нарушения трудового законодательства руководители предприятий и организаций заслушивались на заседаниях штаба по финансовому мониторингу и выработке мер поддержки отраслей экономики.

Уменьшилось количество обращений, поступивших в **Администрацию Кемеровской области**, направленных на рассмотрение в администрацию Мысковского городского округа – 64 обращения (77 вопросов) (2016-91 обращение, 111 вопросов).

Анализ содержания поступивших обращений показал, что большая их часть касалась вопросов предоставления жилья, в т.ч. предоставления жилья вне очереди многодетным и неполным семьям, семьям с детьми-инвалидами, молодым семьям, содействия в получении льготных займов на приобретение жилья, предоставления жилья детям-сиротам; проблем жилищно-коммунального хозяйства, в т.ч. ремонта многоквартирных домов, оказания помощи в ремонте участникам ВОВ, установки детских площадок, обустройства автостоянок, установки памятников погибшим и умершим участникам ВОВ, строительства водопроводных сетей, получения благотворительного угля, оказания материальной помощи на погашение кредитов и т.д.

В I полугодии 2017 года в **Администрацию Президента** поступило 9 обращений (13 вопросов) от жителей Мысковского городского округа.

Количество обращений уменьшилось на 2 в сравнении с аналогичным периодом 2016 года (11 обращений). Жители города Мыски обращались к Президенту по вопросам переселения из ветхого и аварийного жилья, предоставления земельных участков, оказания финансовой помощи на приобретение вещей для ребенка, оказания содействия в возврате денежных средств на счет дома, и т.д. 8 обращений рассмотрены в администрации, взяты на особый контроль, заявителям даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством. 1 обращение находится на рассмотрении.

Во исполнение распоряжения Коллегии Администрации Кемеровской области от 22.02.2013г. № 171-р «О повышении эффективности работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области и органах местного самоуправления», в администрации Мысковского городского округа проведена следующая работа.

Для реализации прав граждан на обращение в органы государственной власти и органы местного самоуправления, для совершенствования работы с обращениями граждан в администрации Мысковского городского округа введены в практику следующие формы работы с населением.

Помимо устных и письменных обращений граждане могут воспользоваться возможностями официального сайта администрации <http://www.myskiadmin.ru>, разместив свой вопрос в «виртуальной приемной». Адрес «виртуальной приемной» и номера телефонов, по которым граждане могут обратиться в администрацию Мысковского городского округа, систематически доводятся до сведения населения по телевидению, радио и через газету «Мыски». Также «виртуальные приемные» созданы на официальных сайтах структурных подразделений. Кроме этого, в фойе

здания администрации, учреждениях культуры установлены ящики для сбора заявлений, обращений и предложений граждан.

Еженедельно проводятся приемы граждан главой города, его заместителями согласно утвержденному графику. Один раз в месяц осуществляется выездной прием граждан главой Мысковского городского округа с участием его заместителей и руководителей структурных подразделений в микрорайоны и отдаленные поселки города. За первое полугодие 2017 года проведено четыре приема, принято 62 человека.

Ежедневно по утвержденному графику проводится «прямая линия» заместителями главы и руководителями структурных подразделений, один раз в месяц (второй понедельник месяца) проводится «прямая линия» с участием главы Мысковского городского округа. Информация о проведении «прямой линии» размещается в средствах массовой информации (телевидение, радио).

За отчетный период по телефону к главе города обратилось 34 человека (44 вопроса).

Один раз в две недели на местном телевидении в прямом эфире выступают с докладами о проделанной работе и планах на предстоящую неделю глава города, его заместители и руководители структурных подразделений. Также любой желающий может задать свои вопросы и сразу получить на них ответы.

Во исполнение п.7 протокола поручений, данных Губернатором Кемеровской области на аппаратном совещании 26.04.2016 г. об организации проведения прямых телевизионных линий с населением 11 апреля 2017 года состоялась «прямая телевизионная линия» с участием главы города. Во время проведения телевизионного эфира в студию поступило более 8 звонков от жителей Мысковского городского округа, на наиболее актуальные и злободневные вопросы ответы были даны сразу. По итогам проведения «прямой телевизионной линии» составлен протокол поручений, все обращения взяты на контроль. В соответствии с планом работы следующая телевизионная линия с участием главы города состоится 22 сентября 2017 года.

Для снижения количества обращений и более оперативного и детального их рассмотрения в структурных подразделениях, ресурсоснабжающих организациях, управляющих компаниях назначены ответственные за работу с обращениями граждан.

Один раз в квартал проходят учебные занятия с ответственными за работу с обращениями граждан.

Качество работы с обращениями граждан в администрации города проверяются посредством обратной связи с населением. Результаты проверок затем выносятся для рассмотрения на заседания (1 раз в месяц) комиссии по контролю исполнительской дисциплины. Также одной из оценок качества рассмотрения обращений граждан, является отсутствие, либо наличие повторных обращений граждан.

Все поступившие от населения обращения анализируются, результаты анализа используются при разработке и реализации федеральных, региональных и городских ведомственных целевых программ, также данный анализ используется при утверждении бюджета Мысковского городского округа.

Вопросы, имеющие общественный резонанс, рассматриваются на заседаниях Совета народных депутатов Мысковского городского округа.

В целях улучшения работы с обращениями граждан, во исполнение Распоряжения Коллегии Администрации Кемеровской области от 27.02.2017 № 91-р «О повышении качества работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области и органах местного самоуправления» в администрации Мысковского городского округа утверждено постановление от 24.03.2017 года № 583-п «О повышении качества работы с обращениями граждан в администрации Мысковского городского округа, структурных подразделениях, муниципальных учреждениях и организациях».

В соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в администрации Мысковского городского округа принимаются все меры по соблюдению порядка и сроков рассмотрения обращений граждан.

Работа с обращениями граждан находится на постоянном контроле главы города.

Заместитель главы
Мысковского городского округа
по управлению аппаратом администрации

Г.М. Пушная