

Информация об итогах работы с обращениями граждан в администрации Мысковского городского округа за 2015 год

В администрацию Мысковского городского округа за 2015 год от населения поступило 1807 обращений, что на 320 обращений больше по сравнению с 2014 годом (2014-1487 обращений).

В том числе:

797 письменных обращений (2014 - 603 обращения);

585 устных обращений, на личном приеме (2014-609 обращений);

36 обращений по телефону обращений к главе города;

186 обращений на «виртуальную приёмную» (2014- 151 обращение);

203 обращения из Администрации Кемеровской области (2014-124 обращения).

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

В администрацию Мысковского городского округа поступило 530 обращений по **вопросам обслуживания населения предприятиями жилищно-коммунального хозяйства и вопросы хозяйственной деятельности**, что на 26 обращений больше в сравнении с аналогичным периодом прошлого года (2014 – 504 обращения).

В обращениях поднимались вопросы о качестве работ, предоставляемых управляющими компаниями, о качестве предоставляемых услуг (низкая температура горячей воды, подаваемой в сети теплоснабжающими организациями, низкая температура воздуха в квартирах), о тарифах на предоставляемые услуги управляющими компаниями и ресурсоснабжающими организациями, 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), по ремонту и отсыпке дорог улиц частного сектора.

На 128 увеличилось количество обращений по **вопросам соцобеспечения, соцзащиты и оказания адресной материальной помощи**, всего за отчётный период поступило 521 обращение, (2014-393 обращения). 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 лечение и покупку дорогостоящих лекарств, на оплату проезда к месту лечения, на восстановление жилья после пожара, на погашение кредитов в связи с закредитованностью населения, на восстановление документов. Всего за 2015 год по

программе «Повышение уровня социальной защиты населения Мысковского городского округа на 2015-2017 годы» оказана помощь на сумму 1 615 200 рублей.

После проведенного обследования, в соответствии с Положением об оказании адресной материальной помощи, решением комиссии 81 заявителю в помощи было отказано.

В течение анализируемого периода граждане также обращались по вопросам предоставления земельных участков многодетным семьям, ветеранам боевых действий; по использованию материнского капитала, пенсионному обеспечению, выплатам пособий на детей, вопросам опеки и попечительства и др.

Сорока обратившимся была оказана помощь в виде продуктовых наборов, 171 человек воспользовался услугами социального такси, восемнадцати человекам оказана помощь в виде горячих обедов.

Увеличилось количество обращений по вопросам **улучшения жилищных условий**: 2015 год - 260 обращений (2014 – 230 обращений).

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), о предоставлении жилья детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, о предоставлении жилья пострадавшим от пожара, о предоставлении временного жилья, по обмену комнат на большую по площади и т.д.

В городе проводится большая 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 2015 году в общежития было заселено 18 семей по договорам социального найма специализированного жилого помещения. В настоящее время введен в эксплуатацию один многоквартирный жилой дом, в котором получили квартиры 38 семей, в декабре 2015 года был сдан в эксплуатацию один многоквартирный доходный дом на 18 квартир, в котором получили квартиры молодые специалисты, работающие в бюджетной сфере.

Значительно уменьшилось количество обращений **по природным ресурсам и охране окружающей природной среды** – 58 обращений (2014 – 70 обращений).

Уменьшение количества обращений по данным вопросам связано, прежде всего, с тем, что руководством города ведется большая работа по социально-экономическому сотрудничеству с руководством угледобывающих предприятий, работающих на территории городского округа, разрабатываются социальные проекты, направленные на улучшение жизни горожан.

Незначительно увеличилось количество обращений по вопросам **образования и культуры**, за отчетный период поступило 35 обращений (2014-31 обращение). В обращениях поднимались вопросы устройства детей в детские дошкольные образовательные учреждения, температурного режима в детских садах и школах, ремонта территорий дошкольных образовательных учреждений, конфликтных ситуаций в образовательных учреждениях, целевого направления для поступления в

высшие учебные заведения (представителям коренного населения), материально-технического оснащения городской библиотеки и т.д.

Увеличилось количество обращений по вопросам **здравоохранения, физической культуры и спорта** - 36 обращений (2014-30 обращений). В обращениях поднимались вопросы некачественного оказания медицинских услуг, отсутствия записи на прием к специалистам; жалобы на отсутствие медицинских препаратов, на отказ в госпитализации, на работу медицинского персонала. Каждое обращение было детально рассмотрено, выявленные нарушения оперативно устранены.

На 4 уменьшилось количество обращений по вопросам **труда и занятости населения** - 31 обращение (2014-35 обращений). Основная часть обращений касалась вопросов задержки выплаты и необоснованного снижения заработной платы, нарушения условий по охране труда и т.д. По выявленным фактам нарушения трудового законодательства руководители предприятий и организаций заслушивались на заседаниях штаба по финансовому мониторингу и выработке мер поддержки отраслей экономики. Все обращения рассмотрены, приняты меры, заявителям даны ответы.

На 79 увеличилось количество обращений, поступивших в **Администрацию Кемеровской области**, направленных на рассмотрение в администрацию Мысковского городского округа – 203 обращения (2014-124 обращения).

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, отказа в постановке на очередь на жилье, отказа в предоставлении земельных участков, предоставления жилья детям-сиротам; проблем жилищно-коммунального хозяйства, в т.ч. установки детских площадок, обустройства автостоянок, установки памятников погибшим и умершим участникам ВОВ, отсыпки и грейдеровки дорог, строительства водопроводных сетей, жалоба на деятельность разреза Кийзасский, на качество предоставления медицинских услуг, задержка выплаты заработной платы, предоставление материальной помощи на погашение кредитов.

За 2015 год в **Администрацию Президента** поступило 19 обращений от жителей Мысковского городского округа.

Количество обращений уменьшилось на 1 в сравнении с аналогичным периодом 2014 года (20 обращений). В основном жители города обращались по вопросам социального обеспечения, оказания материальной помощи на погашение кредита, по жилищным и коммунальным вопросам, выделению земельных участков, вопросам обследования жилого дома на предмет пригодности для проживания, негативного влияния на окружающую среду от деятельности угледобывающих предприятий, оплаты за выполненные работы по муниципальному контракту. Все обращения были рассмотрены, взяты на контроль, заявителям даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством.

Увеличение количества обращений в администрацию города и в Администрацию Кемеровской области обусловлено, прежде всего, проведением выборов Губернатора Кемеровской области, сложной финансово-экономической ситуацией, ростом цен на товары и услуги, низкой платежеспособностью и

закредитованностью населения, открытием на территории Мысковского городского округа нового угольного предприятия (разрез Кийзасский).

За отчетный период количество отработанных обращений по структурным подразделениям и отделам распределилось следующим образом:

Управление ЖКХ - 611 (2014-550), КУМИ - 166 (2014-138), УСЗН - 580 (2014-335), Управление образованием - 68 (2014-52), ЦГБ - 38 (2014-26), правовое управление – 143 (2014-71), жилищный отдел -144 (2014-120), архитектурный отдел-49 (2014-53), отдел потребительского рынка - 34 (2014-19), одел по делам ГО и ЧС-45 (2014-34). В 2015 году в администрацию города поступило 502 повторных обращения (2014-267).

В администрации Мысковского городского округа принимаются все меры по исполнению требований Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», работа с обращениями граждан находится на постоянном контроле.