

И Н Ф О Р М А Ц И Я

о деятельности Администрации города Тынды по работе с обращениями граждан за 2017 год.

Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации города Тынды регламентируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

За 12 месяцев 2017 года в адрес Мэра города Тынды и заместителей главы Администрации города Тынды поступило: всего **458** обращений, (в сравнении с 2016 годом снижение количества обращений на **16%** (545 обращений).

Из общего числа обращений: **316** – устные обращения, что на 15,7% меньше, чем за аналогичный период 2016 года (375 обращений), и **142** - письменные обращения, где наблюдается снижение показателя на **16,5%** от уровня 2016 года (170 обращений).

Обращения жителей города Тынды, адресованные губернатору Амурской области и Президенту Российской Федерации, по компетенции поступают в Администрацию города Тынды из Аппарата губернатора Амурской области и Правительства Амурской области в форме запросов о предоставлении информации по соответствующему обращению.

В 2017 году в Администрацию города Тынды по системе электронного документооборота «Дело - Web» поступило **192** запроса (в сравнении с 2016 годом (**425**) их число уменьшилось в два раза), из них:

- Из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан - 67;
- из Аппарата губернатора, Правительства и Министерств Амурской области – 114;
- из Государственной жилищной инспекции Амурской области – 8;
- из Уполномоченного по правам человека РФ – 1;
- из Минстроя России – 2.

По типам письменных обращений в анализируемом периоде поступило:

- заявлений – 124 (в 2016 году-144);
- жалоб – 18 (в 2016 году -25).

В сравнении с 2016 годом статистика типов обращений свидетельствует о снижении количества жалоб и заявлений граждан.

Из общего количества поступивших в Администрацию города Тынды в 2017 году письменных обращений руководству Администрации доложено о **142** (100%) из них:

- рассмотрено в 30-дневный срок – 135;
- с продлением срока – 7;
- с нарушением сроков рассмотрения обращений граждан нет.

В целях повышения объективности результатов рассмотрения обращений специалистами Администрации города Тынды рассмотрено **27** обращений с выездом на место.

Согласно общероссийскому тематическому классификатору письменные обращения граждан за 2017 и 2016 годы распределены следующим образом:

№	Тематический классификатор обращений	Количество письменных обращений (вопросов) в 2016 году	Количество письменных обращений (вопросов) в 2017 году	Соотношение 2017 к 2016 году + рост - сокращение
1.	Государство, общество, политика	5	3	-2
2.	Социальная сфера	4	6	+2
3.	Экономика	34	20	- 14
4.	Оборона, безопасность, законность	7	-	0
5.	Жилищно-коммунальное хозяйство	138	123	-15
	Всего обращений (вопросов):	170/188	142/152	

По количеству и характеру вопросов, поставленных в обращениях граждан в 2017 году, самыми актуальными темами продолжали оставаться вопросы ЖКХ.

В ходе анализа выявлены следующие проблемные вопросы, имеющие большой общественный резонанс и требующие безотлагательного реагирования.

ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНАЯ СФЕРА:

- улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма, переселения из ветхого и аварийного жилья и обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания. всего обращений - **259** (2017г.) и 421(в 2016 г.);
- коммунальное хозяйство (предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, оплата жилищно-коммунальных услуг, в том числе за ОДН, неудовлетворительная работа управляющих компаний, ненадлежащее содержание общего имущества, приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде). всего обращений - **138** (в 2017г.) и 56 (в 2016 г.).

Администрация города Тынды принимает необходимые меры и находит возможные пути решения основных проблем.

Так, в рамках подпрограмм «Переселение граждан из ветхого жилищного фонда, признанного непригодным для проживания и жилищного фонда с высоким уровнем износа более 70%, расположенного в зоне БАМа на территории города Тынды» в 2017 году 23 семьи получили квартиры.

По подпрограмме «Обеспечение жильем молодых семей» в 2017 году выдано 1 свидетельство о праве на получение социальных выплат молодым семьям, в 2016 году - также.

В **СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ** наиболее частыми вопросами в обращениях, стали:

- выплата заработной платы, получение и использование материнского

капитала, конфликтные ситуации в образовательных учреждениях, обеспечение населения изделиями медицинского назначения, многодетные семьи, малоимущие семьи, неполные семьи.

Всего обращений – 9 в 2017 году и 7 в 2016 году.

В разделе **ЭКОНОМИКА** самыми многочисленными вопросами являются обращения граждан, касающиеся:

- использование и охрана земель (полномочия органов местного самоуправления в области земельных отношений, землеустройство, установление границ, кадастровая деятельность, земельные споры), обустройство придомовых территорий, транспортное обслуживание населения, дорожное хозяйство, создание приютов для безнадзорных животных, загрязнение окружающей среды, защита прав потребителей.

Всего обращений – 41 в 2017 году и 65 в 2016 году.

В сфере **ОБОРОНЫ, БЕЗОПАСНОСТИ, ЗАКОННОСТИ** отражаются обращения граждан по безопасности и охраны правопорядка (привлечение к административной ответственности) в 2017 году – 4 обращений в 2016 году таких обращений было 8.

Раздел **ГОСУДАРСТВО, ОБЩЕСТВО, ПОЛИТИКА** включает обращения граждан, затрагивающие:

- право собственности и другие вещные права (оформление недвижимости в собственность);
- население Российской Федерации (законодательство Российской Федерации о гражданстве).

Всего обращений 3 в 2017 году и 7 в 2016 году.

Ежеквартально осуществляется анализ обращений граждан, поступивших в Администрацию города Тынды с приложением информационно-аналитической справки, который предоставляется в управление по работе с обращениями граждан Аппарата губернатора области и Правительства Амурской области и размещается на официальном сайте Администрации города Тынды.

В целях освещения актуальных для жителей города Тынды проблем и путей их решения Администрация города Тынды активно сотрудничает со средствами массовой информации: на «Тында-ТВ» транслируется программа «Из первых уст» с участием Мэра города Тынды, его заместителей, руководителей и специалистов отраслевых (функциональных) органов Администрации города Тынды, записывается «Актуальное интервью», проводятся пресс-конференции, которые в дальнейшем освещаются на страницах печатных изданий города и транслируются в эфире местного телевидения.

В 2018 году работа с письменными и устными обращениями граждан будет продолжена в соответствии с действующим федеральным законодательством.

Мэр города Тынды



3

Е.П.Черенков