

## И Н Ф О Р М А Ц И Я

### о деятельности Администрации города Тынды по работе с обращениями граждан за 2016 год.

Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации города Тынды регламентируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 03.11.2015) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

За 12 месяцев 2016 года в адрес Мэра города Тынды и заместителей глав Администрации города Тынды поступило: всего **545** обращений, что на **290** обращений меньше, чем за аналогичный период 2015 года (835 обращений), снижение количества обращений на **34,7 %**, обусловлено замедлением темпов строительства жилых домов в рамках реализации долгосрочных целевых программ «Переселение граждан из ветхого жилого фонда, признанного непригодным для проживания, и (или) жилищного фонда с высоким уровнем износа (более 70%), расположенного в зоне Байкало-Амурской магистрали на территории Амурской области на 2010-2015 годы» и «Повышение устойчивости жилы домов, основных объектов и систем жизнеобеспечения в сейсмических районах Амурской области на 2011-2014 годы».

Из общего числа обращений: **375** – устные обращения, что на **43,0 %** меньше, чем за аналогичный период 2015 года (**694** обращений), и **170** - письменных обращений, где наблюдается рост показателя от уровня 2015 года (166 обращений) на **2,4 %**

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 2016 году в Администрацию города Тынды по системе электронного документооборота «Дело» поступило **425** запросов (в сравнении с 2015 годом **210**) их число увеличилось в два раза).

Из Общероссийского общественного движения «Народный Фронт «За Россию» - **134** обращения;

Из Аппарата губернатора, Правительства, Министерств Амурской области, Амуржилинспекции - **291** обращение. в том числе из Управления Президента Российской Федерации **115** (в 2015 году их было 129) наблюдается снижение количества обращений поступивших из Управления Президента Российской Федерации на 10,9%.

Факт того, что граждане чаще обращаются с вопросами в высшие органы государственной власти – это следствие традиционной уверенности в том, что лишь руководители высшего звена могут все понять, объяснить и решить проблему заявителя. Однако в соответствии с нормами статьи 8 указанного Федерального закона № 59-ФЗ такие обращения перенаправляются по компетенции в Администрацию города Тынды, потому как в них затрагиваются вопросы местного значения.

Таким образом, в сравнении с 2015 годом статистика письменных обращений свидетельствует о:

- увеличении количества письменных обращений, поступивших в Администрацию города Тынды из:

- Тындинской городской прокуратуры в 2016 году – **45** ( в 2015 году – **37**)

- из Территориального отдела Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области в городе Тында, Тындинском и Сковородинском районах в 2016 году – **11** (в 2015 году -**5**);

- снижении количества обращений граждан к губернатору Амурской области и Президенту Российской Федерации в 2016 году – **6** ( в 2015 году – **25**).

В целом показатель активности населения города Тынды по общему количеству обращений за 2016 год в сравнении с 2015 годом ниже 1,5 раза (2016г. – 545, 2015г. – 860)

В рамках работы по рассмотрению письменных обращений граждан:

- с выездом на место рассмотрено: в 2016 году – **56**, в 2015 году – **37** обращений, (увеличение на 51,4 %);

- вопросы решены положительно: в 2016 году – **11**, в 2015 году – **11** обращений;

- даны разъяснения: в 2016 - по **186** вопросам, в 2015 году – **154** (увеличение на 20 %).

- направлено ответов по электронной почте: в 2016 году – **26**, в 2015 году – **25**

Из общего количества поступивших в Администрацию города Тынды в 2016 году письменных обращений руководству Администрации доложено о **170** из них:

- рассмотрено в 30-дневный срок – 161;

- с продлением срока – 9;

- с нарушением сроков рассмотрения обращений граждан нет.

По типам письменных обращений в анализируемом периоде поступило:

- заявлений – 144;

- жалоб – 25;

- предложений – 1.

Согласно общероссийскому тематическому классификатору письменные обращения граждан за 2016 и 2015 годы распределены следующим образом:

№	Тематический классификатор обращений	Количество письменных обращений (вопросов) в 2015 году	Количество письменных обращений (вопросов) в 2016 году	Соотношение 2016 к 2015 году + <b>рост</b> - <b>сокращение</b>
1.	Государство, общество, политика	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>+ 2</b>
2.	Социальная сфера	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>- 4</b>
3.	Экономика	<b>43</b>	<b>34</b>	<b>- 10</b>
4.	Оборона, безопасность,	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>+ 2</b>

	законность			
5.	Жилищно-коммунальное хозяйство	95	138	+ 43
	Всего обращений (вопросов) :	141/154	170/188	

Общая динамика количества письменных и устных обращений показывает, что в 2016 году, как и в 2015, чаще всего обращения касались вопросов **жилищно-коммунального хозяйства (477 и 723 обращений соответственно)**.

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

### **ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНАЯ СФЕРА:**

- **обеспечение граждан жильём, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере отдельных категорий граждан:** улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма, обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания, обеспечение жильём детей-сирот и детей оставшихся без попечения родителей, переселение граждан, проживающих в ветхом и аварийном жилищном фонде): всего обращений - **421** (2016г.) и **611** (в 2015 г.);

- **коммунальное хозяйство** (подготовка жилого фонда к отопительному периоду, вывоз мусора, оплата жилищно-коммунальных услуг, в том числе за ОДН, действия (бездействие) управляющих организаций) права потребителей в связи с неверным расчетом коммунальных услуг, приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества: – **56** обращений (в 2016г.) и **61** обращение (в 2015 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» и «Повышение устойчивости жилых домов, основных объектов и систем жизнеобеспечения в сейсмическом районе города Тынды» получили квартиры: в 2016 году **203** семьи, в 2015 году **321** семья.

По подпрограмме «Обеспечение жильем молодых семей» в 2016 году выдано **одно** свидетельство о праве на получение социальных выплат молодым семьям, в 2015 году - **два**.

В рассматриваемом периоде наиболее многочисленными были обращения граждан, связанные с некачественным предоставлением жилищно-коммунальных услуг населению, осуществлением муниципального жилищного контроля. Обратившиеся граждане поднимают вопросы коммунально-бытового характера, как правило это коллективные письма, в которых затрагиваются вопросы о капитальном ремонте жилья, септиков, крыш домов, некомфортного температурного режима, восстановлении уличного освещения. По затронутым проблемам Администрацией проведены мероприятия и направлены ответы гражданам, где разъяснено положение дел. Вопросы улучшения жизни и быта горожан были и будут в центре внимания Администрации города.

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

- **управление социальным обеспечением и социальным страхованием** (обеспечение активной жизни инвалидов);
- **социальное обслуживание** (определение в дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты);
- **охрана семьи, материнства, отцовства и детства** (многодетные семьи, малоимущие семьи, неполные семьи);
- **образование, наука, культура** (конфликтные ситуации в образовательных учреждениях);
- **здравоохранения** (обеспечение населения изделиями медицинского назначения, выделение льготных путевок).

Всего обращений – 7 в 2016 году и 19 в 2015 году

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

- **использования и охраны земель** (полномочия органов местного самоуправления в области земельных отношений, землеустройство, установление границ, кадастровая деятельность, земельные споры);
- **градостроительства и архитектуры** (обустройство придомовых территорий, осуществление жилищного строительства, строительство объектов спорта, градостроительные нормы, применение органами местного самоуправления законодательства о градостроительной деятельности);
- **вопросов транспорта и дорожного хозяйства**, в частности транспортного обслуживания населения, дорожное хозяйство;
- **охраны и использования животного мира** (создание приютов для безнадзорных животных);
- **торговля** (защита прав потребителей, торговля продовольственными товарами, размещение торговых точек);
- **охрана атмосферного воздуха;**
- **строительство** (выполнение работ и применение строительных материалов по требованиям технических регламентов, нарушение СНиПов при строительстве).

Всего обращений – 65 в 2016 году и 71 в 2015 году

В сфере **ОБОРОНЫ, БЕЗОПАСНОСТИ, ЗАКОННОСТИ** отражаются обращения граждан по **безопасности и охраны правопорядка** (привлечение к административной ответственности) в 2016 году – 8 обращений в 2015 году таких обращений было 16.

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 7 в 2016 году и 10 в 2015 году.

Контроль за исполнением письменных и устных обращений граждан – одно из основных направлений деятельности Администрации города Тынды. Проведенный анализ отчетов по работе с обращениями граждан позволяет сделать вывод, что работа в этом направлении ведется и совершенствуется. На официальном сайте Администрации города Тынды и во всех средствах массовой информации на территории муниципального образования (газеты «Авангард», «КВИН», «БАМ», «Телепорт», Тында-ТВ, АвтоРадио Тында, Радио Ваня Тында) регулярно освещаются результаты официальных визитов, встреч, поездок, переговоров и других мероприятий, в которых принимают участие Мэр города Тынды, заместители главы Администрации.

В целях освещения актуальных для жителей города Тынды проблем и путей их решения Администрация активно сотрудничает со средствами массовой информации: на «Тында-ТВ» транслируется программа «Из первых уст» с участием Мэра города Тынды, его заместителей, руководителей и специалистов структурных подразделений Администрации, записывается «Актуальное интервью», проводятся пресс-конференции, которые в дальнейшем освещаются на страницах печатных изданий города и транслируются в эфире местного телевидения. Кроме того для информирования населения города Тынды о деятельности органов местного самоуправления предоставляется информация на Дорожное Радио Тында.

Мэр города Тынды



Е.П.Черенков