

# Информация

## о работе с обращениями граждан, поступивших в администрацию города за 2019 год

Работа с обращениями граждан является одним из приоритетных направлений деятельности администрации города Котовска.

Данная работа в администрации города организуется на основе Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и Уставом города.

В соответствии с указанными нормативными актами осуществляется прием устных и письменных обращений граждан, в том числе учитываются обращения граждан, поступившие на официальный сайт администрации города и на Прямую линию главы администрации области А.В. Никитина.

Общее количество письменных и устных обращений граждан составило 279, что по сравнению с 2018 годом уменьшилось на 38, когда поступило 317 письменных и устных обращений граждан.

В общем количестве обращений, рассмотренных в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, - 250 обращений – наибольшее количество составили обращения в письменной форме – 172; в форме электронного документа поступило - 21 обращение, в устной форме – 57 обращений.

На Прямую линию А.В. Никитина обратилось 29 граждан, в 2018 году 28 граждан.

При приёме обращений гражданам оказывается консультативно-правовая помощь, что помогает решить некоторые вопросы, без письменного обращения.

За своевременным, правильным и полным рассмотрением обращений, исполнением поручений по ним, ведется постоянный контроль, а разрешение наиболее важных из них берется на особый контроль.

Так, в 2019 году на особом контроле у главы города А.М. Плахотникова находилось 14% обращений граждан.

На личном приеме у главы города, заместителей главы администрации города побывали 148 граждан.

Из вышестоящих органов власти за 2019 год поступило **47** обращений, в 2018 году поступило 60 обращений, что на 13 обращений меньше. Как правило, большинство обращений, направленных в вышестоящие органы власти, содержат просьбы об улучшении жилищных условий вне очереди, о переносе сроков проведения капитального ремонта дома. Принять положительные

решения по подобным обращениям не представляется возможным, так как это противоречит действующему законодательству.

Рассмотрено в 2019 году **279** обращений (100%). Все указанные обращения рассмотрены в законодательно установленные сроки, по отдельным обращениям - с учетом установленных индивидуальных сроков.

По результатам рассмотрения поддержано **279** предложений, заявлений, жалоб граждан (100%), из них: приняты меры по **165** (59%). Ответы разъяснительного характера предоставлены на **114** вопроса, содержащихся в обращениях граждан (41%).

С целью решения наиболее острых вопросов, поставленных в обращениях граждан, для более оперативного и эффективного их рассмотрения создаются комиссии, в состав которых входят сотрудники администрации города, при необходимости привлекаются работники муниципальных предприятий и других служб города.

С выездом на место совместно с соответствующими организациями рассмотрено **146** (52%) обращений. Наибольшее количество обращений проверено с выездом на место в сферах жилищно-коммунального хозяйства, благоустройства, градостроительства и архитектуры.

Для принятия соответствующих мер **98** (35%) обращений граждан направлены на рассмотрение в соответствующие организации с последующим предоставлением их ответа в администрацию города.

### ***Повторные и коллективные обращения***

Особое внимание уделяется рассмотрению повторных обращений граждан, в 2019 году таких обращений не поступало.

Следует обратить внимание на то, что жители города стали принимать активное участие в решении вопросов благоустройства города и содержания придомовых территорий и своего жилья, они почувствовали себя полными собственниками, и обращаются в администрацию города за дополнительными разъяснениями действующего законодательства и оказания помощи в работе с управляющими компаниями. Также налаживается «обратная» связь с жителями, что позволяет более оперативно решать возникающие вопросы всех сфер жизнедеятельности, минимизирует вероятность возникновения конфликтных ситуаций.

Показатели	2018 год		2019 год	
	кол-во	%	кол-во	%
Число обращений	317	100	279	100
коллективных	54	17	41	15
в том числе: повторных	0	0	0	0

### *Характер обращений*

Лидирующее место среди вопросов в обращениях, занимают **обращения по жилищно-коммунальной сфере 147 – они составили (52%)** от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Чаще других граждане ставили вопросы об оплате пользования жилым фондом и коммунальными услугами, благоустройстве и уборке дворовых территорий.

Обращениям данной категории уделяется особое внимание, так как организации жилищно-коммунального комплекса решают самые насущные проблемы, возникающие у жителей города.

**21 (8%)** гражданина обратились **по жилищным вопросам**. В указанных обращениях содержатся вопросы улучшения жилищных условий, переселения из аварийных домов, ветхого жилья.

Также незначительную часть обращений занимают **вопросы по социальной сфере, их обозначено 31 (11%)**.

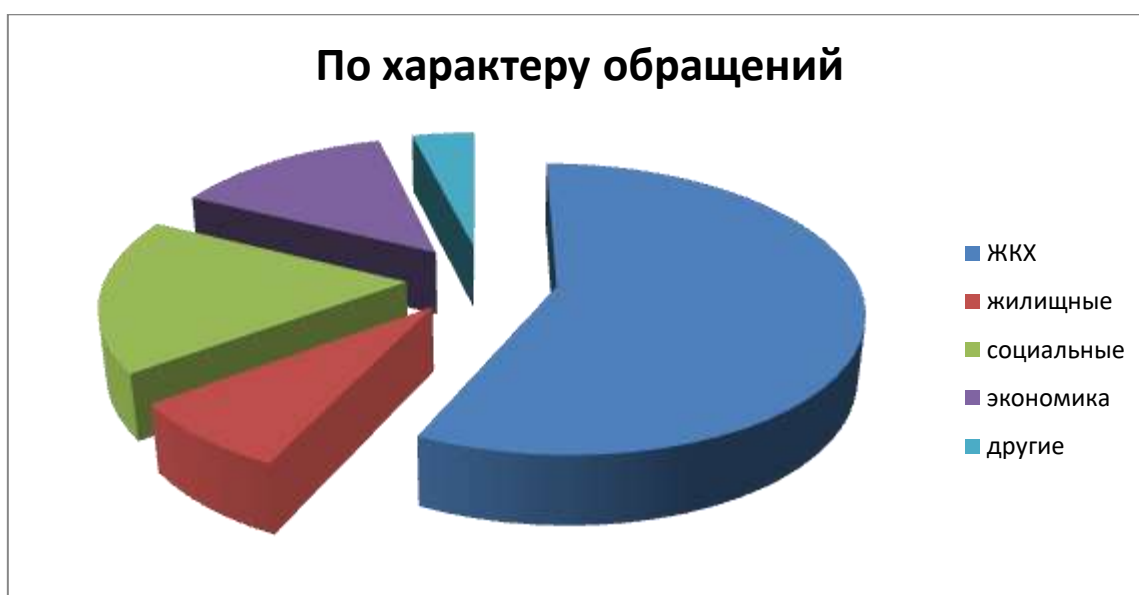
Анализ тематики указанных обращений свидетельствует о том, что в наибольшей части вопросов содержались просьбы об оказании материальной помощи, здравоохранении, труда и занятости.

Количество вопросов, поднятыми гражданами в письменных и устных обращениях, в сфере **экономики** составило **67 (24%)**.

Количество вопросов, касающихся сферы **правопорядка**, составило 9.

Наименование темы	Количество обращений
<b>Государство, общество, политика</b>	<b>0</b>
<b>Социальная сфера:</b>	<b>31</b>
<i>социальное обеспечение и социальное страхование</i>	13
<i>семейная политика</i>	7
<i>образование, наука, культура</i>	4
<i>здравоохранение, физическая культура, спорт</i>	4
<i>труд и занятость населения</i>	3
<b>Экономика:</b>	<b>67</b>
<i>хозяйственная деятельность</i>	1
<i>дороги и транспорт</i>	38

налоги и сборы	0
строительство	21
сельское хозяйство	7
<b>Оборона, безопасность, законность</b>	<b>9</b>
<b>Охрана окружающей природной среды</b>	<b>4</b>
<b>Жилищно-коммунальная сфера:</b>	<b>168</b>
жилищные вопросы	21
коммунальное хозяйство	147



### **Социальный состав заявителей**

По социальному составу заявителей, среди тех, кто указал свое социальное положение, представлены все основные группы населения. Наиболее часто обращаются пенсионеры - 52%, работающие граждане -21%, индивидуальные предприниматели -4% .

Администрация города Котовска продолжает вести активный диалог с жителями города в информационных системах общего пользования. Неравнодушные и инициативные котовчане выступают в качестве народных экспертов, обсуждают различные темы, касающиеся жизни города, направляют свои предложения, голосуют за лучшие идеи.

Обращения граждан в администрацию города позволили оперативно влиять на ситуацию в городе, своевременно устранять недостатки в работе систем отопления, водоснабжения, активно работать с управляющими организациями, контролировать ситуацию на дорогах города.