КОЛЛЕГИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА КИНЕЛЬ

№ 1/1 от 18.02.2016г.

## РЕШЕНИЕ

О работе с обращениями граждан

в администрации городского округа

за 2015г.

 Заслушав информацию о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 2015г., коллегия администрации городского округа Кинель

Решила:

1. Информацию о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 2015г. принять к сведению.
2. Разместить информацию о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 2015г. в средствах массовой информации.

3. Контроль за исполнением настоящего решения возложить на руководителя аппарата администрации городского округа Ефимову О.Г.

Глава городского округа В.А.Чихирев

Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 12 месяцев 2015г.

Основной целью является организация работы с письменными, электронными и устными обращениями граждан, поступающими в администрацию городского округа Кинель, а также контроль за исполнением поручений по их рассмотрению.

За 2015г. в администрацию городского округа поступило 1098 письменных обращений (на 4,5% больше, чем за 2014г. – 1050 обращений), из них 185 обращений (17%) поступило по каналам электронной связи.

Анализируя количество поступающей корреспонденции по месяцам можно отметить, что ежемесячное поступление писем неравномерно. Летом наблюдается снижение объёма поступающей корреспонденции, осенью-зимой - повышение.

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений: от жителей г. Кинеля поступило 790 (72%) обращений, от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 141 (13%) и 92 (8%) соответственно, от жителей Самары – 55 обращений (5%), от граждан с других территорий – 20 (2%). Активнее всего проявили себя жители города Кинель, которые чаще, чем жители поселков городского типа Алексеевка и Усть-Кинельский обращались по различным вопросам.

Основными авторами письменных обращений в 2015 году, как и в предыдущие годы, были люди старшего поколения, малоимущие и социально незащищённые граждане: инвалиды, ветераны труда, многодетные семьи, ветераны Великой Отечественной войны и другие. В разрезе возрастных категорий наибольшее количество письменных обращений приходится на пенсионеров. Через интернет-сервис (электронную почту, Интернет-портал и Интернет-киоск) преимущественно обращаются люди более молодого возраста.

108 обращений (10%) носило коллективный характер (благоустройство, освещение, ремонт кровли, ремонт дорог и др.).

65 жителей городского округа (6%) не были удовлетворены решением своих проблем и обращались в администрацию городского округа три и более раза, поднимались вопросы:

об обслуживании дома № 20 по ул.Заводская управляющей организацией ООО «Евгриф», откачки большой лужи во дворе и др. вопросы – 40 обращений,

по оформлению земельного участка, жалоба на соседей и др. - 24 обращения,

по детской площадкой и зоне отдыха на северной стороне, спорт. площадке на ул.Украинская – 14 обращений,

по благоустройству дороги – 13 обращений,

об улучшении жилищных условий, предоставлении жилья – 10 обращений,

о благоустройстве придомовой территории, начислениях за коммунальные услуги, качестве воды – 9 обращений,

об улучшении жилищных условий, предоставлении жилья - 8 обращений

и другие вопросы.

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 668 обращений (61%);

 направлено на рассмотрение: от Главы городского округа – 194 обращения (18%), от Администрации Самарской области – 114 обращений (10%) (из них 36 обращений – от администрации Президента), от Самарской Губернской Думы - 2 обращения, от депутатов Думы городского округа – 43 обращения (4 %), других организаций – 77 обращений (7%).

Анализ тематики обращений показывает, что в отчетном периоде значительного изменения в характере обращений не произошло. Сохраняют актуальность вопросы: благоустройства, в т.ч. ремонт дорог (427 обращений – 39%), предоставления жилья и улучшения жилищных условий (193 обращения – 18%), землепользования (140 обращений – 13%), и другие вопросы.

Поступило 56 обращений (5%) по содержанию и обслуживанию многоквартирных домов: ООО «Евгриф» -15; ООО «Рустеп» - 15; ООО «Комплекс-сервис» - 10; ООО «Жилсервис» - 4; ТСЖ г.Кинель – 9; ООО «Управляющая компания «Коммунальный сервис» - 1; д.39, ул.Невская, пгт.Алексеевка – 1; д.88, 50 лет Октября – 1.

*По срокам исполнения обращений:*

до 15 дней – рассмотрено 938 обращений (85% от общего количества обращений), до 30 дней – 160 обращений (15%). Все обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 127 обращениям (12%),

разъяснено заявителям по 958 обращениям (87%),

отказано по 13 обращениям (1%).

Оставлено на дополнительном контроле 95 обращений, так как вопросы, содержащиеся в них (благоустройство придомовой территории и дорог, спил деревьев и др.), решены не в полной мере.

Продолжает сохраняться тенденция направления обращений в администрацию городского округа без учёта её компетенции и полномочий. Часть поступивших обращений относится к полномочиям областных и федеральных органов власти. С целью объективного и всестороннего рассмотрения проблем, изложенных в обращениях граждан, поступившие обращения в установленные законодательством сроки перенаправлялись в федеральные и государственные органы, органы местного самоуправления других муниципальных образований в соответствии с их компетенцией (Пенсионный Фонд РФ, Минтранс Самарской области, ТУФА по самарской области и т.д.). Для более детальной проработки и решения вопроса отдельные обращения направлялись сразу нескольким адресатам.

**За отчетный период на личном приеме к Главе администрации обратилось 290 человек, к Главе городского округа (с 19.10.2015г.) – 123 человека.**

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 32/13 обращениям,

разъяснено заявителям по 237/107 обращениям,

отказано заявителям по 21/3 обращениям (земельные вопросы, предоставление комнаты в общежитии, получение удостоверения «Дети фронта», регистрация по месту жительства, предоставление жилья и др.).

Анализ тематики обращений с личного приема Главы администрации городского округа показывает, что большая часть обращений связана с вопросами благоустройства – 54/9 обращений, землепользования – 46/13 обращений, жилищными вопросами – 29/22 обращений. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы ремонта дорог, откачки воды с улицы, жалоб на соседей, оказания материальной помощи, установки дет.площадок, трудоустройства и др.

**Информация о работе с обращениями в территориальных управлениях администрации:**

1. **Алексеевское ТУ**

За 2015г. в Алексеевское ТУ поступило 88 письменных обращений, из них: 50 обращений – из администрации городского округа, **38** **обращений** – непосредственно от граждан на имя руководителя ТУ.

Из 38 обращений - 18 коллективных обращений (благоустройство, начисления за ОДН, жалобы на соседей, уборка от снега и др.).

Гражданин Ж. трижды обращался с жалобой на Ф. (по размещению выгребной ямы).

Анализ тематики обращений показывает, что в отчетном периоде значительного изменения в характере обращений не произошло. Сохраняют актуальность вопросы: благоустройства (12 обращений), предоставления жилья и улучшения жилищных условий (2 обращения), нарушения правопорядка (1 обращение), изменения расписания и маршрута автобусов (рейсы № 126 и 7), электро- и водоснабжения (2 обращения), а также поднимались вопросы обустройства придомовой территории, установки детской площадки, принятия мер к соседям, начисления за ОДН, обслуживания дома № 27 по ул. Невская управляющей компанией ООО «Жилсервис».

 *По срокам исполнения обращений:*

до 15 дней – рассмотрено 14 обращений (37%), до 30 дней – 23 обращения (60 %), свыше 30 дней – 1 обращение (в связи с направлением запроса о розыске владельца земельного участка с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения). Все обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 15 обращениям (40 %), разъяснено заявителям по 20 обращениям (53%), отказано по 3 обращениям.

За отчетный период *на личном приеме* к руководителю АТУ обратилось 78 человек.

*По результатам рассмотрения обращений:*положительный ответ дан по 18 обращениям, разъяснено заявителям по 59 обращениям, отказано по 1 обращению (жалоба на соседей).

Анализ тематики обращений с личного приема показывает, что большая часть обращений связана с вопросами благоустройства – 20 обращений, землепользования и землеустройства – 10 обращений, предоставления и ремонта жилья – 8 обращений, нарушениями правопорядка – 16, изменения маршрутов автобусов (рейсы № 126, 131 и 7) – 4. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы ремонта дорог, начислений за ОДН, уличное освещение, очистка дорог от снега.

1. **Усть-Кинельское ТУ**

За 2015 г. в Усть-Кинельское ТУ поступило 76 письменных обращений, из них: 51 обращение – из администрации городского округа, 15 обращений – непосредственно от граждан на имя руководителя ТУ .

Анализ тематики обращений показывает, что в отчетном периоде значительного изменения в характере обращений не произошло. Сохраняют актуальность вопросы: благоустройства, в т.ч. ремонта дорог - 7 обращений; обслуживания управляющей организацией, в том числе выбор способа управления МКД - 3 обращения; спила и опиловки сухих и аварийных деревьев - 3 обращения; землепользования - 1 обращение; начисления за ОДН - 1 обращение.

*По срокам исполнения обращений:*

до 15 дней – рассмотрено 5 обращений (33% от общего количества обращений), до 30 дней – 10 обращений (67%). Все обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 7 обращениям (47%), разъяснено заявителям по 8 обращениям (53%).

На контроль поставлено 2 обращения, которые включены в перечень наказов избирателей депутатам Думы городского округа Кинель на 2018 и 2019 гг. (благоустройство придомовой территории, спил деревьев).

За отчетный период *на личном приеме* к руководителю Усть-Кинельского ТУ обратилось – 79 человек.

*По результатам рассмотрения обращений*: положительный ответ дан по 27 обращениям, разъяснено заявителям по 52 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема показывает, что большая часть обращений связана с вопросами: благоустройства (в том числе ремонт дорог и тротуаров, обустройства детских площадок, опиловки и спила аварийных деревьев) – 38 обращений; землепользования – 5 обращений; жилищными – 6 обращений. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы оказания материальной помощи, начисления за ОДН и бытовые вопросы.

Начальник общего отдела аппарата администрации городского округа И.Г.Петрухина