***Информация об обращениях граждан, поступивших в Администрацию городского округа Тейково в 2013 году***

Работа с обращениями граждан в администрации городского округа Тейково ведется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и находится на постоянном контроле. Все письменные обращения граждан рассматриваются главой администрации городского округа Тейково или его заместителями и с поручениями направляются на исполнение руководителям соответствующих структурных подразделений.

За 2013 год в администрацию городского округа Тейково поступило – 681 обращение граждан, что на 9% больше, чем за аналогичный период 2012 года – 622 обращения, из них:

* письменных - 638,
* на личном приеме главы администрации – 43.

Из всех поступивших обращений коллективных – 103, остальные носят заявительный характер.

В коллективных обращениях содержались вопросы отопления, газификации, водоснабжения, ремонта дорог, домов, освещения улиц, благоустройства территорий, работы транспорта, увеличения тарифов за коммунальные услуги.

На диаграмме 1 представлено увеличение количества обращений в адрес главы администрации городского округа Тейково в 2013 году по сравнению с 2012 годом.

Диаграмма 1

Увеличение количества обращений в 2013 году

Обращения граждан поступили на рассмотрение в администрацию городского округа Тейково, как лично от граждан, так и через:

* Правительство Ивановской области – 53 обращений;
* Тейковская межрайонная прокуратура Ивановской области – 23 обращения;
* Департамент жилищно-коммунального хозяйства Ивановской области – 10 обращений;
* Аппарат Правительства Ивановской области – 11 обращений;
* Территориальный отдел Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ивановской области в г. Тейково, Тейковском Гаврилово-Посадском, Ильинском и Комсомольском районах – 11 обращений;
* Общественная приемная местного отделения ВПП «Единая Россия» - 10 обращений;
* Тейковская городская Дума – 7 обращений;
* ОГУ «Редакция газеты «Наше время» - 6 обращений;
* Государственная жилищная инспекция по Ивановской области (ИВГОСЖИЛИНСПЕКЦИЯ) – 4 обращения;
* Ивановская областная Дума – 3 обращения;
* Департамент строительства и архитектуры Ивановской области – 2 обращения;
* Дежурная служба губернатора – 1 обращение.

На диаграмме 2 наглядно представлено соотношение количества обращений, поступивших на рассмотрение в администрацию городского округа Тейково из иных источников.

Диаграмма 2

Количество обращений, поступивших на рассмотрение

в администрацию городского округа Тейково из иных источников

Значительная часть обратившихся граждан:

* + пенсионеры – 39 человека,
  + председатели домового комитета – 3 человека,
  + председатели уличного комитета – 9 человек,
  + не указали свое социальное положение – 630 человека.

**Основные тематики обращений, поступивших в адрес главы администрации городского округа Тейково:**

* **жилье** – 33 обращений, среди которых просьбы об обеспечении жильем, постановке на учет для получения жилья, улучшения жилищных условий, о переселении из аварийного жилья;
* **приватизация** – 17;
* **землепользование** – 62 обращения, среди которых по выделению земельного участка и другим земельным вопросам;
* **проблемы городской инфраструктуры -** 165, среди которых жалобы на качество предоставляемых услуг, в том числе качество проведения ремонта жилья – 64, уровень тарифов на оказание коммунальных услуг – 9, водоснабжение – 14, газификация – 41, санитарное состояние и благоустройство дворов – 31, ликвидация аварийно – опасных деревьев – 6;
* **строительство** – 19, о выдаче разрешения на строительство, разрешения на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства;
* **торговля и бытовое обслуживание**, вопросы предпринимательства – 6;
* **транспорт** – 12, среди которых жалобы на несоблюдение графиков движения общего транспорта, оплаты проезда и предоставления льгот;
* **здравоохранение** – 1;
* **труд и заработная плата** – 2, среди которых заявления об оказании помощи в трудоустройстве, об увеличении размера заработной платы;
* **другие темы обращений** – 318.

На диаграмме 3 наглядно представлено соотношение основных тематик обращений граждан в 2013 году.

Диаграмма 3

Тематика обращений граждан

Поступило 34 обращения граждан по вопросам оказания материальной помощи, что на 9 % больше, чем в аналогичный период 2012 года - 28 обращений.

Письменные обращения рассмотрены в сроки:

в день их поступления – 4%,

в 15 – дневный срок – 32%,

в 30 – дневный срок – 64%,

менее 1% обращений – срок рассмотрения продлен.

Работа администрации г.о. Тейково с обращениями граждан осуществляется оперативно. Большинство граждан получили необходимые разъяснения, положительный ответ получили - 71%.

На плановой основе велась организация личного приема граждан.

Заместители главы администрации, руководители отделов и комитетов регулярно вели прием граждан в установленные приемные часы, а также при наличии возможности в течение рабочего дня.

В соответствии с законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» в администрации организованы прием и консультирование граждан по вопросам потребительского законодательства. Комитетом экономического развития и торговли по данному направлению принято и рассмотрено 106 обращений граждан.