***«Согласовано»***

***Заместитель главы администрации г.о.Тейково***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Мановский***

**Обращения граждан за 2018 год.**

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.

В работе с обращениями граждан администрация городского округа Тейково руководствуется  основными принципами: защита прав, свобод и законных интересов человека; укрепление законности и правопорядка; обязательность рассмотрения обращений независимо от их пола и национальной принадлежности; своевременность и объективность рассмотрения обращений граждан.

С целью изучения общественного мнения, совершенствования форм работы с населением, своевременного устранения причин нарушения прав и законных интересов граждан в администрации г.о. Тейково применяются различные формы общения с жителями города: прием по личным вопросам главой города и его заместителями;  устные и письменные обращения граждан в администрацию городского округа Тейково; обращения граждан через систему электронных обращений граждан официального сайта администрации города.

Все обращения граждан рассматриваются главой городского округа Тейково или его заместителями и с поручениями направляются на исполнение руководителям соответствующих структурных подразделений.

За 2018 год в администрацию городского округа Тейково поступило – 895 обращений граждан, что на 14% больше по сравнению с 2017 годом – 776 обращений, из них: письменных - 862, на личном приеме главы города – 33.

Из всех поступивших обращений коллективных – 60 (на 18% меньше, чем за 2017 г. – 73 обращения), жалоб – 17 обращений, остальные носят заявительный характер.

В коллективных обращениях содержались вопросы отопления, канализации, водоснабжения, ремонта дорог, домов, освещения улиц, благоустройства территорий, неудовлетворительной работы управляющих компании.

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

- Правительство Ивановской области – 54 обращения;

- Тейковская межрайонная прокуратура Ивановской области – 36 обращений;

- Служба государственной жилищной инспекции Ивановской области – 30 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 – 8 обращений;

- Тейковская городская Дума – 6 обращений;

- МО МВД России «Тейковский» - 4 обращения;

- Ивановская Областная Дума – 4 обращения;

- Департамент ЖКХ Ивановской области – 2 обращения.

На **диаграмме 1** наглядно представлено соотношение количества обращений, поступивших на рассмотрение в администрацию городского округа Тейково из иных источников.

Диаграмма 1

Количество обращений, поступивших на рассмотрение

в администрацию городского округа Тейково из иных источников

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

**-** проблемы городской инфраструктуры – 326 (36%), среди них: жалобы на качество предоставляемых услуг, в том числе качество проведения ремонта жилья – 28, ненадлежащее содержание общего имущества многоквартирных домов и правомерности начислений оплаты за ЖКУ – 84, водоснабжение – 9, отопление – 24, санитарное состояние и благоустройство дворов – 61, ремонт дорог – 29, освещение – 23; канализация – 15; другие темы обращений – 53;

- землепользование – 64 обращения, среди которых по выделению земельного участка и другим земельным вопросам;

- строительство – 148, среди них: о выдаче разрешения на строительство, разрешения на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства, выдача листа освидетельствования;

- вопросы муниципального контроля – 147, среди них: ликвидация аварийно – опасных деревьев, опиловка деревьев.

- жилье – 62 обращения, среди которых просьбы об обеспечении жильем, постановке на учет для получения жилья, улучшения жилищных условий, о переселении из аварийного жилья;

- транспорт – 16 обращений.

- материальная помощь – 9 обращений (на 57% меньше, чем в аналогичный период 2017 года)

- другие темы обращений – 125.

На **диаграмме 2** наглядно представлено соотношение основных тематик обращений граждан в 2018 году.

Диаграмма 2

Тематика обращений граждан

Письменные обращения были рассмотрены в следующие сроки:

в 15 – дневный срок – 20%,

в 30 – дневный срок – 79%,

менее 1% обращений – срок рассмотрения продлен.

Работа администрации г.о. Тейково с обращениями граждан осуществляется оперативно. Большинство граждан получили необходимые разъяснения, положительный ответ получили - 67%.

На плановой основе велась организация личного приема граждан.

Глава города и его заместители, а также руководители отделов и комитетов регулярно проводят прием граждан в установленные приемные часы, а также по мере возможности в течение рабочего дня.

В целях реализации поручения Президента Российской Федерации 12 декабря 2018 года в рамках проведения общероссийского дня приема граждан в администрации города Тейково с 08.00 до 20.00 часов состоялся прием граждан по личным вопросам.

В рамках организованного приема к руководству администрации города Тейково с различными вопросами обратились 5 жителя города Тейково. На все вопросы были даны подробные ответы.

**Подведем итоги за 2018 год**

Вопросы жилищно-коммунального хозяйства остаются самыми часто задаваемыми, волнующими население в большей степени.

После передачи улично-дорожной сети, части жилых помещений многоквартирных домов и инженерных коммуникаций в муниципальную собственность, организации и предприятия города продолжают принимать меры по стабилизации услуг в сфере коммунального хозяйства. Значительно снизилось количество обращений жителей м. Красные Сосенки с 73 - 2017 год, до 24 обращений в 2018 году.

Основные вопросы обращений:

- обеспечение холодным и горячим водоснабжением не надлежащего качества;

- в период подготовки к отопительному сезону 2018 – 2019 годы, а также модернизации мазутной котельной, в период пуско-наладки газового оборудования, в октябре 2018 года, обращения граждан направлены по вопросу предоставления коммунальной услуги по отоплению ненадлежащего качества;

- ремонт дорог и безопасность дорожного движения.

Кроме того, жители военного городка принимали участие в благоустройстве придомовых территорий в рамках приоритетного проекта «Формирование современной городской среды».

Обращения жителей года Тейково.

Отмечается активное участие жителей города к вопросам благоустройства и коммунальных услуг города Тейково:

- устройство уличного освещения на улицах частного домовладения;

- тарифы за ЖКУ;

- вопросы размещения контейнерных площадок, оплата услуг за сбор ТКО, порядок оплаты в период временного отсутствия потребителей коммунальной услуги;

- обеспечение жителей частного сектора центральным водоснабжением;

- устройство центральной канализации домов пос. Пчелина, Фрунзе, улиц 1,2,3,4 Красноармейская частного сектора;

- ремонт, капитальный ремонт общего домового имущества МКД;

- благоустройство территорий, в том числе придомовых;

- сезонное содержание дорог частного сектора (очистка дорог от снега, весенне-осеннее грейдирование);

- ремонт дорог с асфальтобетонным покрытием и грунтовых дорог частного сектора;

- вопросы безопасности дорожного движения, в части устройства дополнительных пешеходных переходов и дополнительными техническими средствами ограничения скоростного режима (искусственными неровностями).

Предприятием ООО «ТСП» на улицах города заменены более 300 светильников, в рамках планового проведения работ, в том числе по заявлениям жителей города.

Для участия в программном проекте «Формирование современной городской среды» на территории городского округа Тейково, в 2018 году направлено 76 заявления на благоустройство придомовых территорий.

Исп. Харитонова О.А.

Тел. 8(49343)4-10-56