**Информация о работе администрации городского округа Тейково с обращениями, заявлениями, жалобами и предложениями граждан в 2019 году**

Работа с обращениями граждан в администрации городского округа Тейково проводится в соответствии со статьей 33 Конституции РФ, в которой установлено, что «граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления», а также в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и находится на постоянном контроле руководства города.

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

С целью совершенствования форм работы с населением, своевременного устранения причин нарушения прав и законных интересов граждан в администрации г.о. Тейково применяются различные формы работы с обращениями:

- прием граждан 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 на официальном сайте администрации города.

Все поступившие обращения граждан после регистрации в орготделе рассматриваются главой городского округа Тейково и с поручениями направляются на исполнение руководителям соответствующих структурных подразделений.

За 2019 год в администрацию городского округа Тейково поступило – 1154 обращения граждан, что на 29% больше по сравнению с 2018 годом – 895 обращений. Из них: письменных - 1083, на личном приеме главы города – 71.

Непосредственно от граждан на рассмотрение в администрацию городского округа Тейково в 2019 году поступило 1040 письменных обращений. Все остальные были направлены из исполнительных органов государственной власти Ивановской области по системе электронного документооборота (СЭД), а также по почте.

На электронную почту администрации пришло 9 обращений, через личный кабинет на сайте обратилось 34 человека.

Из всех поступивших в 2019 году обращений было зарегистрировано 7 жалоб, заявительный характер имеют 1040 обращений, остальные носят уведомительный характер, предложений не поступало.

В 2019 году поступило на 13 % больше коллективных обращений – 68 (в 2018 году было 60 обращений).

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

В 2019 году тематика обращений граждан, в целом, повторяла тенденции предыдущего года. Вопросы жилищно-коммунального хозяйства по-прежнему остаются самыми часто задаваемыми, волнующими население в большей степени.

Основные темы обращений, поступивших в адрес администрации городского округа Тейково в 2019 году:

**1- строительство** – **354**, среди них:

- выдача разрешения на строительство,

- разрешения на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства,

- выдача уведомления о планируемом строительстве, уведомления об окончании строительства, уведомления о завершении сноса объекта капитального строительства,

- переустройство и (или) перепланировка жилого помещения.

**2 - вопросы городской инфраструктуры – 334 обращения,** среди них:

- санитарное состояние и благоустройство дворов,

- ремонт дорог,

- плата за вывоз ТКО, перенос и обустройство контейнерных площадок для сбора ТКО,

- связанные с качеством предоставляемых услуг при проведении ремонта жилья,

- водоснабжение,

- ненадлежащее содержание общего имущества многоквартирных домов и правомерности начислений оплаты за ЖКУ,

- освещение,

- отопление,

- газификация,

- канализация и другие темы обращений.

**3 - вопросы муниципального контроля** – **163** обращения, среди них большинство связано с опиловкой и удалением аварийно–опасных деревьев.

**4 - вопросы, связанные с предоставлением земельных участков и обслуживанием муниципальных квартир – 127** обращений, среди них:

- выделение земельного участка и другие вопросы по земле,

- замена счетчика электрической энергии,

- установка газового счетчика,

- замена газовой плиты.

**5 - вопросы предоставления жилье** – **70** обращений, среди них:

- заявления об обеспечении жильем,

- заявления о постановке на учет для получения жилья или улучшения жилищных условий,

- заявления о переселении из аварийного жилья.

**6 – транспорт** – **21** обращение;

**7 - заявления на оказание материальной помощи** – **14** обращений.

**8 - социальные вопросы** – **6** обращений и другие темы обращений.

Работа администрации г.о. Тейково с обращениями граждан осуществляется в соответствии с установленными действующим законодательством сроки.

В целях реализации поручения Президента Российской Федерации ежегодно 12 декабря 2019 года проводится Общероссийский день приема граждан. В 2019 году в этот день на прием граждан по личным вопросам к руководству города с различными вопросами обратились 5 жителей города Тейково. На все вопросы были даны подробные ответы.