**Обращения граждан. (2017г)**

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 2017 год в администрацию городского округа Тейково поступило – 776 обращений граждан, что на 3% больше по сравнению с 2016 годом – 751 обращение, из них: письменных - 723, на личном приеме главы города – 53.

Из всех поступивших обращений коллективных – 73 (на 15% больше, чем за 2016 г.), жалоб – 20 обращений, остальные носят заявительный характер.

В коллективных обращениях содержались вопросы отопления, газификации, 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 – 60 обращений;

- Тейковская межрайонная прокуратура Ивановской области – 30 обращений;

- Служба государственной жилищной инспекции Ивановской области – 24 обращения;

- 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 – 16 обращений;

- Тейковская городская Дума – 13 обращений;

- Департамент ЖКХ Ивановской области – 5 обращений;

- областные СМИ (Газеты «Хронометр», «Наше время») - 4 обращения и пр.

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 – 315 (41%), среди них: жалобы на качество предоставляемых услуг, в том числе качество проведения ремонта жилья – 9, ненадлежащее содержание общего имущества многоквартирных домов и правомерности начислений оплаты за ЖКУ – 76, водоснабжение – 13, газификация – 9, отопление – 35, санитарное состояние и благоустройство дворов – 36, ремонт дорог – 43, освещение – 25; другие темы обращений – 69;

- землепользование – 52 обращений, среди которых по выделению земельного участка и другим земельным вопросам;

- строительство – 87, среди них: о выдаче разрешения на строительство, разрешения на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства, выдача листа освидетельствования;

- вопросы муниципального контроля – 94, среди них: ликвидация аварийно – опасных деревьев, опиловка деревьев.

- жилье – 73 обращения, среди которых просьбы об обеспечении жильем, постановке на учет для получения жилья, улучшения жилищных условий, о переселении из аварийного жилья;

- транспорт – 15 обращений.

- материальная помощь – 21 обращений (на 19% меньше, чем в аналогичный период 2016 года)

- другие темы обращений – 118.

На **диаграмме 2** наглядно представлено соотношение основных тематик обращений граждан в 2017 году.

Диаграмма 2

Тематика обращений граждан

Письменные обращения были рассмотрены в следующие сроки:

в 15 – дневный срок – 26%,

в 30 – дневный срок – 73%,

менее 1% обращений – срок рассмотрения продлен.

Работа администрации г.о. Тейково с обращениями граждан осуществляется оперативно. Большинство граждан получили необходимые разъяснения, положительный ответ получили - 69%.

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 2017 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 4 жителя города Тейково. Вопросы жителей касались земельного законодательства, невыплаты заработной платы работодателем, проведения независимой комиссии по отчуждению животных в связи с обнаружением вируса африканской чумы свиней на территории города.

На все вопросы были даны подробные ответы.

**Подведем итоги за 2017 год**

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

1. По м. Красные Сосенки.

После передачи улично-дорожной сети, части жилых помещений многоквартирных домов и инженерных коммуникаций в муниципальную собственность установлено, что котельное оборудование, тепловые сети, а также сети водоснабжения и водоотведения изношены от 65% до 70%. Их ремонт, восстановление и текущее обслуживание изношенных коммуникаций ложится тяжелым бременем на бюджет муниципального образования и обслуживающих организаций. В такой ситуации предоставление качественных коммунальных услуг довольно затруднительно. Обращения граждан были коллективного характера, вопросы жилищно-коммунального хозяйства затрагивали не единичные квартиры, а жителей многоквартирных домов. Поэтому в одном заявлении прилагались подписи от 8 до 39 жителей.

Количество обращений – 73. Основные темы обращений:

- не качественное предоставление услуг по отоплению, водоснабжению (качество воды), ремонт общедомового имущества, тарифы за ЖКУ, неудовлетворительная работа управляющей компании;

- содержание, ремонт и очистка от снега придомовых территорий, особенно в Красных Сосенках;

- ремонт дорог и безопасность дорожного движения;

- благоустройство придомовых территорий и организация стоянок личного транспорта;

- освещение улиц частного сектора и придомовых территорий;

2. Обращения жителей города Тейково.

Общее количество обращений о жителей города составило – 246. Основные темы обращений:

- устройство уличного освещения на улицах частного домовладения;

- тарифы за ЖКУ;

- обеспечение жителей частного сектора центральным водоснабжением;

- устройство центральной канализации домов пос. Пчелина;

- ремонт, капитальный ремонт общего домового имущества МКД;

- благоустройство территорий, в том числе придомовых;

- ремонт грунтовых дорог частного сектора;

- совершенствование организации дорожного движения (устройство заездных карманов с установкой автопавильонов);

- вопросы безопасности дорожного движения, в части обустройства пешеходных переходов дополнительными техническими средствами ограничения скоростного режима.

При софинансировании мероприятий из средств дорожного фонда Ивановской области отремонтированы проезжие части улиц Комсомольская, Першинская, Октябрьская, Шестагинский проезд, общей протяженностью - 1,5319 км. Согласно графика выполнены работы по грейдированию улиц с грунтовыми дорогами, а также в межсезонный период дополнительно по заявкам председателей уличных комитетов – 16. Восстановлена ливневая канализация по улице Молодежной.

В рамках совершенствования национальных стандартов, ориентированное в первую очередь к обустройству пешеходных переходов близи образовательных учреждений, а именно обустройству их искусственными неровностями, дорожными ограждениями, применение дорожных знаков на щитах желто-зеленого цвета и дорожной разметки бело-желтого цвета. Установлено (замена на новые) - 37 дорожных знаков 5.19.1 и 5.19.2.

В целом по городу установлено за год порядка 180 дорожных знаков, из них большая часть – заново в Красных Сосенках.

Кроме того, проведена большая работа по удалению и утилизации деревьев и кустарника на пляже в районе ул. Новоженова в рамках благоустройства берегов реки Вязьмы. В декабре 2017 закончен II и III этапы работ по очистке русла реки, работы выполнены в срок в полном объеме и приняты заказчиком - Департаментом природных ресурсов и экологии. Протяженность участка расчистки – 2,652 км.

Основные обращения по водоснабжению – от жителей пос. Пчелина, канализация.

По заявкам председателей уличных комитетов дополнительно установлено 17 светильников уличного освещения. Рассматривается вопрос комплексного подхода по проверке уровня освещенности пешеходных переходов, остановочных пунктов, уличного освещения, в части установки дополнительных опор освещения, и установки дополнительных или более мощных осветительных устройств.

В минувшем году продолжалась работа по оборудованию дорожной инфраструктуры маршрутов общественного транспорта. Сократились обращения по работе транспорта: 2017 год – 7, 2016 год -18.).

Анализ характера обращений показывает интерес граждан к вопросам санитарного состояния и благоустройства своих территорий. Особо актуальным остается вопрос опиловки деревьев.

Администрация оказывала содействие в решении социальных вопросов, в т. ч. изыскивались средства для оказания материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, главным образом для проведения операций, медицинского обследования, приобретения медикаментов, в связи с пожарами, для решения других бытовых проблем.