

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

24.12.2018

г.Моршанск

№ 1521

Об итогах работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений, поступившими в администрацию города в 2018 году

Рассмотрев информацию отдела обращений граждан администрации города «Об итогах работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений, поступившими в администрацию города в 2018 году» **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Информацию отдела обращений администрации города «Об итогах работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений, поступившими в администрацию города в 2018 году» принять к сведению и направить заместителям главы администрации города и руководителям структурных подразделений администрации города, а также предприятиям, учреждениям и организациям города для ознакомления и принятия необходимых мер, согласно приложению.

2. Заместителям главы администрации города и руководителям структурных подразделений администрации города:

- проанализировать вопросы, поднимаемые в обращениях граждан, организаций и общественных объединений и принять необходимые меры по устранению острых проблем;

- обеспечить детальное рассмотрение обращений граждан, поступивших в администрацию города, с проведением разъяснительной работы с населением по актуальным и социально-значимым вопросам;

- усилить контроль за сроками и качеством рассмотрения обращений граждан, не допускать нарушения сроков ответа на запросы Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан, организаций, администрации Тамбовской области;

- обеспечить комиссионное рассмотрение обращений граждан, затрагивающих социально-острые вопросы, с выездом на место.

- обеспечить проведение приёмов граждан по личным вопросам с заполнением контрольно-регистрационных карточек личного приёма и еженедельным предоставлением в отдел обращений граждан администрации города.

3. Председателю комитета жилищно-коммунального хозяйства администрации города М.М.Ширшову и начальнику отдела обращений граждан А.Б.Крицкому обеспечить планомерное и детальное рассмотрение обращений граждан, касающихся сферы жилищно-коммунального хозяйства.

4. Начальнику муниципального казённого учреждения «Центр развития жилищно-коммунального комплекса и социальных инвестиций г.Моршанска» А.В.Еркину и директору муниципального унитарного предприятия Тепловых сетей г.Моршанска А.П.Михееву обеспечить оперативное и качественное рассмотрение обращений граждан по запросам администрации города, не нарушая сроков ответа, по вопросам ремонта дорог и благоустройства города.

5. Отделу обращений граждан администрации города (Крицкий) обеспечить своевременное заполнение раздела «Результаты рассмотрения обращений граждан» на Интернет портале ССТУ. РФ.

6. Рекомендовать начальнику Единой дежурно-диспетчерской службы по г.Моршанску и Моршанскому району О.В.Медведеву докладывать заместителям главы администрации о поступающих обращениях граждан в Единую дежурно-диспетчерскую службу, носящих острый характер и требующих оперативного решения по компетенции.

7. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации города А.П.Зеленкову.

Глава города

А.В.Банников

Приложение

к постановлению администрации города
от 24.12.2018 № 1521

ИНФОРМАЦИЯ

об итогах работы с обращениями граждан, организаций и
общественных объединений, поступившими в администрацию
города в 2018 году

В 2018 году в администрацию города поступило 1155 обращений, что на 23 обращения меньше, чем поступило в 2017 году. Из общего количества поступивших обращений граждан 1002 - письменных и 153 – устных.

Сравнительные данные поступивших обращений граждан

Таблица № 1

	2017 г.		20178 г.	
	Всего	%	Всего	%
Поступило всех обращений	1178	100,0	1155	100,0
Число письменных обращений	1015	100,0	1002	100,0
В т.ч.				
- из органов власти, управлений и СМИ	166	16,3	153	15,2
- коллективных	105	10,3	109	10,8
- повторных	16	1,6	12	1,2
- число устных обращений	163	100,0	153	100,0

Из приведенной таблицы видно, что в 2018 году уменьшилось число письменных обращений, также сократилось число устных, коллективных и повторных обращений.

Сведения об обращениях граждан, организаций и общественных объединений, направленных для рассмотрения из вышестоящих органов власти, депутатов всех уровней, прокуратуры и общественных приемных

Таблица № 2

	2017 г.		2018 г.	
	Всего	%	Всего	%
- Администрация области	114	68,7	122	79,7
- от Главного федерального инспектора в Тамбовской области аппарата полномочного представителя Президента РФ в Центральном федеральном округе	3	1,8	1	0,6

- от депутатов Государственной Думы РФ	1	0,6	2	1,3
- от депутатов областной Думы	9	5,4	5	3,2
- от депутатов городского Совета	7	4,2	4	2,6
- Уполномоченный по правам человека	14	8,4	4	2,6
- из прокуратуры города	4	2,5	10	7,2
- Управление МВД РФ по Тамбовской области	2	1,2	1	0,6
- Управление МЧС России по Тамбовской области	2	1,2	2	1,3
Управление Роспотребнадзора по Тамбовской области	3	1,8	-	-
- Управление ТЭК и ЖКХ Тамбовской области	7	4,2	2	1,3
ВСЕГО:	166	100,0	153	100,0

В 2018 году наблюдается увеличение количества обращений, направленных на рассмотрение в администрацию города из прокуратуры.

Характер основных вопросов, волнующих население – жилищно-коммунальная сфера, социальная сфера, строительство и ремонт дорог,

Тематика обращений из вышеуказанных органов власти:

(в 153 обращениях поднято 154 вопроса)

Таблица № 3

В т.ч.	2017 г.		2018 г.	
	Всего	%	Всего	%
- обращение граждан	8	4,7	13	8,4
- социальное обеспечение	8	4,7	8	5,2
- здравоохранение	3	1,8	1	0,6
- труд и занятость населения	1	0,6	2	1,3

- опека	1	0,6	2	1,3
- образование	4	2,3	2	1,3
- спорт	2	1,2	5	3,2
- транспорта и связи	8	4,7	8	5,2
- финансы	-	-	2	1,3
- благоустройство города	19	11,2	34	22,0
- строительство и ремонт дорог, тротуаров	16	9,4	15	9,7
- вопросы по земле	5	2,9	5	3,2
- безопасность, законность	4	2,3	6	3,9
- жилищный фонд	39	22,9	24	15,5
- коммунальное хозяйство	40	23,5	24	15,5
- другие вопросы	12	7,0	2	1,3
Итого:	170	100,0	154	100,0

Если проанализировать вопросы, поставленные в обращениях граждан, поступивших в администрацию Президента Российской Федерации, администрацию Тамбовской области и прокуратуру, то в большинстве своём они затрагивают решения проблем, связанных с установлением границ землепользования и обустройством придомовой территории, содержанием и ремонтом дорог, вопросами жилищно-коммунального хозяйства, переселения из ветхого и аварийного жилья.

Письменные обращения граждан

Согласно проведенному анализу письменных обращений, поступивших в администрацию города в 2018 году, лидирующие позиции по количеству обращений по-прежнему занимают вопросы жилищного фонда, коммунального хозяйства, содержания и ремонта дорог.

Критически острых проблем, поднятых в обращениях, не выявлено, так как многие проблемы решаются посредством телефона «горячая линия», Единой дежурно-диспетчерской службы г.Моршанска и системы вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».. Наиболее острые вопросы, поступающие в вышеназванные службы, незамедлительно передаются руководителям администрации города для принятия мер. Отсюда следует, что письменных обращений граждан такого рода в администрацию города поступает ограниченное количество.

Характер письменных обращений граждан

(в 1015 обращениях поднято 1025 вопроса)

Таблица № 4

Вопросы обращений граждан	2017 г.		2018 г.	
	КОЛ-ВО	%	КОЛ-ВО	%
Всего обращений	1015	100,0	1002	100,0
поднято в них вопросов:	1042	100,0	1012	100,0
в т.ч.				
- обращения граждан запрос об архивных данных, информации	27	2,6	33	3,2
- жилищные вопросы	370	35,5	249	24,6
- коммунальное хозяйство	188	18,0	184	18,1
- социальное обеспечение	37	3,6	65	6,4
- транспорта и связи	31	3,0	63	6,2
- торговли	2	0,2	4	0,4
- земельные	33	3,2	37	3,6
- вопросы благоустройства	186	17,8	187	18,5
- безопасность и охрана правопорядка	43	4,1	52	5,1
- спорт	4	0,4	6	0,6
- труда	5	0,5	4	0,4
- здравоохранения	2	0,2	2	0,2
- финансовые	3	0,3	6	0,6
- образование	7	0,6	9	0,9
- строительство и ремонт дорог	48	4,6	47	4,6

- опека	4	0,4	9	0,8
- другие вопросы	52	5,0	55	5,4

Как отмечалось ранее, наибольшее количество письменных обращений, поступивших в администрацию города, затрагивают вопросы улучшения жилищных условий, обследования жилых помещений, предоставление жилья.

**Характер жилищных вопросов, затрагиваемых в
письменных обращениях граждан**

Таблица № 5

	2017 г.		2018 г.	
	Всего	%	Всего	%
Всего обращений по жилищным вопросам:	370	100,0	249	100,0
в т.ч.				
- улучшение жилищных условий, выделение жилья, выдача жилищных сертификатов	149	40,3	64	25,7
- участие в программе «Обеспечение доступным и комфортным жильем»	36	9,7	30	12,0
- оформление договора соц.найма жилого помещения	6	1,6	56	22,4
- постановка на учет на получение жилья	53	14,3	36	14,6
- обследование жилого помещения	35	9,5	30	12,0
- вопросы частного жилищного фонда	56	15,1	6	2,4
- переселение из аварийных домов	10	2,7	18	7,7
- нежилые помещения	25	6,8	9	3,6

В 2018 году по сравнению с 2017 годом наблюдается тенденция уменьшения количества обращений по вопросам коммунального хозяйства, а именно, по вопросам частного жилищного сектора, улучшения жилищных условий, выделения жилья.

Процент обращения, рассмотренных в сроки до 7, 15 и до 30 дней, остается практически на уровне 2017 года.

Вопросы коммунального хозяйства, стоящие на втором месте по количеству обращений, поступивших в администрацию города в 2018 году, носят следующий характер:

**Характер вопросов коммунального хозяйства, затрагиваемых в
письменных обращениях граждан**

Таблица № 6

	2017 г.		2018 г.	
	Всего	%	Всего	%
- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	48	25,5	42	22,8
- оплата коммунальных услуг, тарифы и льготы	50	26,6	50	27,1
- уборка мусора	17	9,0	11	5,9
- эксплуатация и ремонт квартир муниципального фонда	8	4,3	29	15,7
- эксплуатация и ремонт приватизированных квартир	2	1,0	5	2,7
- вопросы капитального ремонта по Федеральному закону № 185-ФЗ	5	2,7	14	7,6

5

продолжение приложения

- ненадлежащее содержание общего имущества (канализации, кровли, вентиляции, места общего пользования)	58	30,9	12	6,5
- другие вопросы	-	-	21	11,7
ИТОГО	188	100,0	184	100,0

**Сроки рассмотрения обращений граждан,
организаций и общественных объединений**

Таблица № 7

Наименование показателя	2017 г.		2018 г.		Изменение
	Кол-во	%	Кол-во	%	
Поступило обращений	1015	100,0	1002	100,0	Уменьшение
Рассмотрено обращений всего	1015	100,0	1002	100,0	
в т.ч. в сроки:					
- до 7 дней	194	19,1	176	17,6	

- до 15 дней	199	19,6	244	24,3	
- до 30 дней	622	61,3	582	58,1	
- свыше 30 дней	-	-	-	-	

Как указывалось выше, число коллективных обращений, поступивших в администрацию города в 2018 году, уменьшилось в сравнении с показателями 2017 года.

**Характер коллективных обращений граждан
(в 109 обращениях поднято 111 вопросов)**

Таблица № 8

	2017 г.		2018 г.	
	Всего	%	Всего	%
Всего коллективных обращений	105	100,0	109	100,0
Всего вопросов в обращениях	113	100,0	111	100,0
в т.ч.				
- эксплуатация и ремонт квартир в домах муниципального фонда	1	0,8	3	2,7
- энергоснабжение	4	3,5	-	-
- ненадлежащее содержание общего имущества	2	1,8	6	5,4
- оплата жилищно-коммунальных услуг	6	5,3	3	2,7
- строительство и ремонт дорог	17	15,0	7	6,3
- приборы учета коммунальных ресурсов	3	2,6	2	1,8

6

продолжение приложения

- вопросы здравоохранения	1	0,8	2	1,8
- социальное обеспечение	1	0,8	3	2,7
- благоустройство городов и поселков	28	24,7	27	24,3
- обследование жилых помещений	6	5,3	5	4,5
- земельные вопросы	1	0,8	6	6,3
- образование	2	1,8	3	2,7
- безопасность и охрана правопорядка	2	1,8	4	3,6
- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	14	12,3	12	10,8
- другие вопросы	25	22,7	28	24,4

Наиболее проблемные вопросы, поднимаемые в коллективных обращениях, аналогичны индивидуальным письменным обращениям. Согласно проведенному анализу письменных обращений граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в администрацию города в 2018 году, 46,0 % обращений от общего числа решены положительно, 40,2 % из них рассмотрены с выходом на место, 54,0 % - даны разъяснения.

Устные обращения граждан, организаций и общественных объединений

В сравнении с 2017 годом, количество устных обращений практически не изменилось.

Лидирующие позиции по количеству как письменных, так и устных обращений, занимают вопросы жилищно-коммунального хозяйства, далее идут обращения, касающиеся социального обеспечения.

Характер устных обращений граждан (в 153 обращениях поднято 154 вопросов)

Таблица № 9

	2017 г.		2018 г.	
	Кол-во	%	Кол-во	%
Всего устных обращений	163	100,0	153	100,0
Поднято в них вопросов	169	100,0	154	100,0
в т.ч.				
- вопросы обращений граждан (информации, архивные данные)	7	4,1	-	-
- жилищные	49	29,0	38	24,6
- коммунального хозяйства	41	24,2	49	31,8
- социальное обеспечение	14	8,3	4	2,6
- транспорта	10	5,9	4	2,6
- связь	1	0,6	2	1,3
- вопросы государства, общества, политики	1	0,6	3	1,9
- вопросы безопасности и охраны правопорядка	3	1,8	3	1,9
- труд и занятость населения	9	5,3	2	1,3

7

- здравоохранения	-	-	1	0,6
- вопросы образования	3	1,8	3	1,9
- финансы-налоги	1	0,6	2	1,3

- вопросы культуры	3	1,8	-	-
- земельные вопросы	3	1,8	4	2,6
- градостроительство (благоустройство придомовых территорий)	18	10,6	36	23,4
- другие	6	3,6	3	1,9

В соответствии с проведенным анализом устных обращений граждан, 54,0 % от их количества решены положительно, 46,0 % - даны разъяснения.

Основными задачами на 2019 год в сфере работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений является повышение оперативности и качества подготовки ответов.

Отдел обращений граждан
администрации города