**Отчет об исполнении обращений граждан, поступивших в администрацию Новолялинского городского округа в 2017 году**

В 2017 году главой Новолялинского городского округа, заместителями главы администрации, начальниками управлений территорий проводилась целенаправленная организаторская работа по улучшению работы с обращениями граждан. В целом работа с обращениями граждан характеризуется следующим образом:

В администрацию Новолялинского городского округа в 2017 году поступило 443 обращения (в 2016 году поступило 512 обращений). Из них: **письменных - 387 обращений** (в 2016 году - 472 обращения), **устных –** 56 **обращений** (в 2016 году - 40 обращений).

На снижение количества обращений по сравнению с предыдущим годом могли повлиять следующие факторы:

1. В отделах администрации, филиале ГБУ СО «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» по Новолялинскому району, Управлении капитального строительства и городского хозяйства осуществляется регистрация стандартных заявлений по предоставлению муниципальных услуг (всего по состоянию на 01.01.2017 предоставлено муниципальных услуг **5251** , в том числе через МФЦ - 1545 услуг, что составило 29,4 %);

2. Глава и его заместители при обращении граждан по вопросам срочного характера решают вопросы в оперативном порядке, вне утвержденного графика;

3. При записи граждан на прием к главе и заместителям главы специалистом по работе с обращениями граждан проводится беседа, в процессе которой вопрос порой снимается.

По характеру обращений их количество распределилось следующим образом. Всего зарегистрировано **90 жалоб** (20% от общего числа обращений), **353 заявления** (80% от общего числа обращений) (2016 год- 120 жалоб - 23%, 392 - заявления – 77%).

 В общем количестве обращений поступило **из вышестоящих органов** 50 **обращений** (в 2016 году - 76 обращений), из них:

1. Президенту РФ – **15** обращений;
2. Правительство РФ – 3 обращения;
3. Губернатор СО – 9 обращений;
4. Правительство СО – 4 обращения;
5. Аппарат уполномоченного по правам человека в Свердловской области – 6 обращений;
6. Управление Федеральной службы в сфере защиты прав потребителей и благосостояния человека по Свердловской области - **1** обращение;
7. Министерство энергетики и ЖКХ Свердловской области – 1 обращение;
8. Министерство транспорта Свердловской области – 1 обращение;
9. Министерство агропромышленного комплекса – 1 обращение.
10. Министерство социальной политики Свердловской области – 3 обращения;
11. В Региональную общественную приемную Медведева Д.А. - **2** обращения;
12. Депутату ГД РФ Жириновскому В.В. - **1** обращение;
13. Администрация Северного управленческого округа – 1 обращение;
14. ГАУ «Серовский центр социального обслуживания ветеранов боевых действий и членов их семей» - 1 обращение;
15. Прокурата Новолялинского района - 1 обращение;

**Коллективных обращений** поступило **52 обращения** (в 2016 году - 43 обращения), за подписью **609** человек (в 2016 году - 810 человек).

**В электронную приемную** официального сайта администрации поступило 48 **обращений**, увеличение в 2,4 раза по сравнению с предыдущим годом (2016 году - 20 обращений).

 Все обращения исполнены в установленные сроки. При подготовке ответов на обращения граждан специалистами администрации проводились целевые обследования, проведено **75 обследований**. При выявлении фактов нарушений выдавались предписания на их устранения, в результате выдано 3 **предписания организациям, 7 физическим лицам,** а также направлялись **письма**  управляющим компаниям ООО «ПИК-Сервис», «Родной поселок», ООО «Гарант Строй», МУП «Газовое хозяйство» и конкурсному управляющему МУП «Водоканал г. Новая Ляля» П.В. Астахову для устранения выявленных нарушений, в установленные сроки.

 На официальном сайте администрации размещены ежеквартальные отчеты об исполнении обращений граждан, а также годовой анализ.

Анализ тематики всех обращений показывает, что основной темой обращений остаются вопросы жилищно-коммунального хозяйства – **226 обращений** или 51% от общего количества **обращений** (в 2016 году - 244 обращений). В том числе:

- ремонт жилья - 53 обращения;

- благоустройство, оканавливание, спиливание тополей - 69 обращений;

- обследование жилья - 17 обращений;

- теплоснабжение -24 обращения;

- водоснабжение - 19 обращений;

- газификация - 1 обращение;

- разные - 43 обращения

 На втором месте стоят вопросы предоставления жилья –  **98 обращений** или 22% от общего количества письменных обращений (в 2016 году - 141 обращение):

- выделение жилья - 60 обращения;

- выдача документов учетного дела - 22 обращения;

- разные - 16 обращений.

 **Жалоб и обращений по фактам совершения коррупционных правонарушений в администрацию Новолялинского городского округа не поступало.**

 В 2017 году главой городского округа и его заместителями проведено **14 приемов** граждан по личным вопросам, на которых **принято 56 граждан.** 12 декабря 2017 года в рамках Общероссийского дня приема гражданАдминистрацией Новолялинского городского округа был организован прием граждан на территории Новолялинского городского округа. Поступило два устых обращения к главе Новолялинского округа и один телефонный звонок. Также приемы граждан по личным вопросам ежемесячно проводится в управлениях территорий.

**Итоги рассмотрения обращений главой городского округа**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №пп | Количество рассмотренных обращений | 2017 год |
| 1. | **Всего обращений, в том числе:** | **443**(в 2016 году - 512) |
|  | - решено положительно | **184 (41,5%)**(в 2016 году – 171 (34%) |
|  | - приняты меры для положительного решения с дополнительным контролем | **110 (25%)**(в 2016 году – 79 (16%) |
|  | - даны разъяснения | **208 (47%)**(в 2016 году – 314 (61%) |
|  | - отказано | **51 (11,5%)** (в 2016 году – 27 (5%) |

 Поставлено на дополнительный контроль в 2017 году - **70 обращений** (в 2016 году - 79 обращений**)**. Из них, на контроле находятся 12 **обращений,** перешедшие с 2016 года. На данный момент за 2017 год не исполнено 35 обращений, основная масса из которых ремонт муниципального имущества (жилье, колонки, колодцы), вырубка тополей, ремонт дорог, освещение улиц.

Специалист первой категории

отдела по организационной работе и

связи с общественностью А.В. Гребенкина