**Работа с обращениями граждан в 2016 году**

В работе с письмами, заявлениями и жалобами граждан администрация муниципального образования – городской округ город Касимов руководствуется Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрений и обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования, а также Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию м.о. - г.о. г. Касимов.

Всего в администрацию м.о. – г.о. г. Касимов в 2016 году поступило 702 обращения (письменные и устные), в том числе в государственные органы власти (147 обращений), что ниже уровня 2015 года на 17,41% (2015 год - 850, в т. ч. 182 в государственные органы власти).

Анализ тематики обращений граждан показывает, что основной темой, волнующей жителей города, остаются вопросы жилищно-коммунальной сферы (590, что составляет 84,04%), часть из них коллективные. Главные проблемы, обозначенные в обращениях:

249 - улучшение жилищных условий;

80 - оказание и оплата коммунальных услуг;

201 - вопросы благоустройства, в том числе ремонт дорог;

60 - решение земельных вопросов.

По социальным вопросам, таким как оказание адресной материальной помощи, работа образовательных учреждений, вопросы культуры, спорта и туризма в администрацию города в 2016 году обратилось 63 человека, что составляет 8,9% от общего количества обращений.

Продолжается интерес граждан к городу Касимов как к культурно-историческому объекту, в связи с чем по соответствующей тематике поступило 3 обращения из разных субъектов РФ (2015 год – 8 обращений).

По вопросам, связанным с торговлей и бытовым обслуживанием, количество обращений несколько снизилось (обратилось 2 граждан, а в 2015 году – 3).

В связи с началом работы городского архива появились обращения граждан по соответствующей тематике.

19 обращений перенаправлены для рассмотрения по компетенции в другие структуры (правоохранительные органы и др.).

Помимо письменных обращений в администрации также осуществляется личный прием граждан главой и его заместителями:

2016 год - 90 обращение;

2015 год - 121 обращение.

Основные вопросы обращений:

- 23- жилищный вопрос (переселение граждан, постановка на учет);

- 9 - ремонт жилищного фонда;

- 7- перевод на индивидуальное отопление и др.

**Письменные обращения в вышестоящие инстанции (включая Касимовскую городскую Думу)**

В вышестоящие инстанции за 2016 год поступило 147 обращений, что на 19% меньше уровня предыдущего года (2015 – 182 обращения). Из них 29 обращений, находящихся на контроле сайта ССТУ.РФ

Основной поток обращений граждан, поступивших из Касимовской городской Думы, – это вопросы жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства города, в т.ч. ремонт дорог и тротуаров.

Главные проблемы, обозначенные в обращениях: благоустройство территории – 8, различные социальные вопросы – 10, предоставление жилых помещений – 2, ремонт дорог - 7. (Общее количество обращений – 32), 2015 г. – 28.

**Выездной прием руководителей исполнительных органов государственной власти Рязанской области**

Ежемесячно (каждую первую среду месяца, в соответствии с распоряжением Губернатора) проводится выездной прием руководителями исполнительных органов государственной власти Рязанской области. За 12 месяцев 2016 года обратилось 11 чел., что на 62% ниже уровня предыдущего года (2015г. - 29 чел.). Основная тематика обращений: ЖКХ – 8, вопросы социального обеспечения – 3. По 9 обращениям были даны разъяснения на месте, по двум в дополнительный период времени, в результате по одному из них рекомендовано обратиться в суд (спорный вопрос по земле).

**Общероссийский день приема граждан**

В соответствии с поручением Президента РФ от 26 апреля 2013 года №ПР-936 «О проведении в День Конституции РФ общероссийского дня приема граждан» 12 декабря 2016 года в администрации муниципального образования проведен общероссийский день приема граждан с использованием системы программного обеспечения. На прием обратился 1 житель г. Касимов с вопросом по благоустройству придомовой территории (вопрос решен положительно). В 2015 году – 1 чел., также по вопросу благоустройства придомовой территории (вопрос решен положительно).

Также 61 заявление поступило в форме электронного документа (на сайт м.о. – г.о. г. Касимов и на адрес электронной почты).

**Качество рассмотрения обращений граждан**

Показателями качества рассмотрения поступающих в администрацию обращений граждан являются не только снижение обращений в вышестоящие инстанции, но и количество коллективных и повторных обращений.

За отчетный период поступило:

- коллективных обращений граждан – 92, что свидетельствует о повышении на 4,4% по сравнению с прошлым годом (88):

- 35 – благоустройство

- 13 – ремонт дорог

- 6 – ремонт жилья.

- повторных обращений граждан– 37 (2015 год - 48), снижение на 23%.

В администрации муниципального образования – городской округ город Касимов ежемесячно анализируются тематические приоритеты и причины обращений, проводится мониторинг обращений граждан, находящихся на контроле. Информация о состоянии исполнительской дисциплины, соблюдения требований к качеству ответов доводится до сведения заместителей главы, руководителей отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений администрации.

Обращения граждан о наиболее значимых социальных проблемах, повторные и коллективные обращения, жалобы на действия или бездействие должностных лиц рассматриваются комиссионно, с выездом на место, при личной встрече с заявителем.

В целях исключения и предупреждения нарушений сроков рассмотрения обращений граждан используется система предупредительного контроля.

Нарушений сроков рассмотрения обращений граждан нет. Случаи продления сроков в соответствии №59-ФЗ также отсутствуют.