**Отчет о работе с обращениями граждан**

**в ТОМС поселка Буланаш за 2017 год**

За 2017 год в ТОМС поступило 179 письменных и устных обращений граждан. Анализ динамики поступивших обращений показывает, что обращений поступило на 171% больше, чем 2016 году (66 обращение) и на 97% больше, чем в 2015 году (91 обращение).

Из 179 поступивших обращений, 102 письменных, 3 обращения поступило в раздел «Электронная приемная» на официальный сайт Территориального органа местного самоуправления поселка Буланаш и 74 устных обращений, поступивших на личный прием к председателю Территориального органа местного самоуправления поселка Буланаш.

**Работа с письменными обращениями граждан**

За 2017 год поступило 102 письменных обращений граждан.

По видам обращений:

- заявлений — 102 (в том числе 93 персональных, 9 коллективных);

- жалоб – 0;

- предложений - 0.

В процентном соотношении обращения распределились следующим образом: 100% —заявлений, 0 % - жалобы, 0 % - предложения.

По социальному составу заявителей представлены все основные группы населения. Наиболее часто обращаются пенсионеры, работающие, предприниматели. Основная категория - инвалиды, малоимущие и многодетные семьи.

Увеличение количества жалоб наблюдалось в апреле и июле 2017 года. Больше всего поступило жалоб по вопросам ремонта дорог, установке контейнерных площадок для сбора мусора, отлове бродячих собак.

Информация о территориальной принадлежности обращений

|  |  |
| --- | --- |
| населенный пункт | кол-во обращений |
| п.Буланаш | 102 |

Тематическая структура обращений в ТОМС поселка Буланаш

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| населенный пункт | кол-во обращений | тематика обращений |
| п.Буланаш | 36 | Благоустройство городов и поселков(ремонт дорог и тротуаров, освещение улиц) |
| - | 5 | О предоставлении жилых  помещений |
| - | 10 | О некачественном предоставлении жилищно-коммунальных услуг,о неудовлетворительной работе управляющих компаний |
| - | 4 | О принятии мер к гражданам, нарушающих санитарно-эпидемиологические требования содержания своего жилища |
| - | 5 | О некачественном проведении капитального ремонта многоквартирных домов |
|  | 8 | Об отлове бродячих собак |
|  | 17 | Об установке контейнерных площадок для сбора мусора |
|  | 16 | О спиливании аварийных деревьев |
|  | 1 | О транспортном обслуживании |

Анализ поступивших письменных обращений показал, что характер обращений принципиально не изменился. По-прежнему основная часть обращений, 35% от общего числа обращений, содержит вопросы благоустройство, а именно ремонт дорог и тротуаров, освещение улиц —36 обращений.

36 письменных обращения рассмотрено, в том числе решено положительно 25 (69%), разъяснено — 11 .

Вопросы ремонта дорог остаются острыми по причине нехватки бюджетных средств. В 2017 году отремонтированы дороги по ул. М.Горького, Победы, Белинского, Первомайская, Комсомольская. Полностью восстановлен тротуар по ул.Белинского. Данные виды работ были осуществлены в рамках заключенного муниципального контракта с ООО «Рубикон» . По вопросу ремонта остальных дорог даны разъяснения о том, что ремонт (грейдированные) указанных в заявлениях участков будут включены в план ремонтных работ на 2018 год.

В 2017 году также удалось решить вопросы по освещению улиц путем установки дополнительных светильников в количестве 15 штук.

По вопросам установки контейнерных площадок поступило 17 обращений (по ул. Трудовая , ул. Белинского, ул.Береговая, ул. Трудовая, ул. Сосновая ул.Гастелло, ул.Комсомоьская. Всем заявителям даны разъясненияоб установке контейнерных площадок в соответствии с требованиями Федерального закона от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарном благополучии населения» и Санитарным правилам и нормам СанПиН 42. По каждому заявлению граждан выезжала комиссия и определяла месторасположения с учетом санитарных норм.

По вопросам спиливания аварийных тополей поступило 16 обращений. Заявителям были даны разъяснено, что вырубка аварийных тополей должна производиться по решению общего собрания МКД с привлечением управляющей (обслуживающей) организации за счет средств собственников жилья в случае если данные деревья расположены на дворовой территории. По 6 обращениям были приняты меры - 10 аварийных тополей были спилены по улицам Театральная, Победы, Строителей.

Актуальным остается вопрос по отлову бродячих собак. В 2017 год у поступило 8 обращений (в сравнении с АППГ количество обращений снизилось на 20%) .Все обращения граждан направляются в МУ АГО «Жилкомстрой» для решения вопроса по отлову бродячих собак.

По сравнении с АППГ наблюдается тенденция к уменьшению количества обращений по вопросам жилищно-коммунальным вопросам (в сравнении с АППГ количество обращений снизилось на 20%).

По вопросам обоснованности платы за жилищно-коммунальные услуги поступило 7 обращений . Заявителям **даны разъяснения** обоснованности начисления платы за коммунальные услуги, а так же разъяснен порядок обращения в Отдел контроля по Восточному управленческому округу Департамента Государственного жилищного и строительного надзора.

3 обращения поступило о неудовлетворительной работе управляющей компаний «Губерния» (количество обращений снизилось на 66 % в сравнении с АППГ 23). В управляющую компанию направлялись письма о необходимости поддержания в надлежащем состоянии жилищного фонда, правильности начисления платы за жилые помещения и о своевременном устранении коммунальных аварий.

5 обращений поступило по вопросам, связанным с необходимостью проведения капитального ремонта жилищного фонда (количество обращений увеличилось в 2,5 раза в сравнении с АППГ —2 ), по всем обращениям **заявителям даны разъяснения** по региональной программе, проведения капитального ремонта.

По вопросам улучшения жилищных условий граждан, поступило 5 обращений (АППГ 9). Основными причинами обращений по жилищным вопросам являются отсутствие строительства социального жилья. Муниципальные жилые помещения практически не освобождаются, приобретаемых Комитетом по управлению муниципальным имуществом Артемовского городского округа жилых помещений недостаточно. Вопрос обеспечения граждан жилыми помещениями возможно решить путем строительства многоквартирных домов. По результатам рассмотрения поступивших обращений **гражданам давались разъяснения.**

По вопросам транспортного обслуживания населения поступило 1 обращение, именно по организации переноса остановочного комплекса «Остановка Белинского». Данное обращение было направлено заместителю главы Администрации Артемовского городского округа . Заявителям **даны разъяснения**  об отсутствии возможности переноса остановочного комплекса по причине невозможности обустройства остановочного комплекса в соответствии с нормами и требованиями действующего законодательства.

В 2017 году поступило 3 обращения по принятию мер к гражданам, нарушающих санитарно-эпидемиологические требования содержания своего жилья, а именно в связи с нарушением правил содержания домашних животных. По результатам рассмотрения поступивших обращений, гражданам - нарушителям разъяснялся порядок содержания домашних животных, обратившимся гражданам давались разъяснения о необходимости обращения в судебные органы.

**Информация о результатах рассмотрения обращений**

**и принятые по ним меры**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Количество обращений, на которые получена оценка авторов обращений | поддержано | | в том числе меры приняты | | разъяснено | | не поддержано | |
| количество оценок авторов, совпадающих с оценкой исполнителя | количест-во оценок авторов, не совпадающих с оценкой исполнителя | количест-во оценок авторов, совпадающих с оценкой исполнителя | количество оценок авторов, не совпадающих с оценкой исполнителя | количест-во оценок авторов, совпадающих с оценкой исполнителя | количество оценок авторов, не совпадающих с оценкой исполнителя | количество оценок авторов, совпадающих с оценкой исполнителя | количество оценок авторов, не совпадающих с оценкой исполнителя |
| 102 | 80 |  | 80 |  | 22 |  |  |  |

**Работа с обращениями граждан, поступившими из вышестоящих органов**

За 2017 год поступило обращений из вышестоящих органов - 31, в 2016 году (23 обращения), в 2015 году (23 обращения), в том числе из:

- Управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области (поступило через Администрации АГО) -5 обращений;

-Аппарата уполномоченного по правам человека в Свердловской области – 3 обращения;

- Администрации Восточного управленческого округа Свердловской области( поступило через Администрации АГО) - 6 обращений;

- Артемовской прокуратуры (поступило через Администрации АГО) -3 обращения;

-Думы Артемовского городского округа - 4 обращений.

-Администрацию Артемовского городского округа – 11 обращений

**Информация о тематике обращений из вышестоящих организаций**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации | Тематика | Тематика | Тематика | Тематика |
|  |  | Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий | Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, защитной зоны | О некачественном предоставлении жилищно-коммунальных услуг | О безопасности дорожного движения |
| 1. | Администрация Артемовского городского округа | 4 | 1 | 6 | 0 |
| 2. | Управление по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области | 1 | 4 | 0 | 0 |
| 3. | Администрация Восточного управленческого округа | 1 | 3 | 2 | 0 |
| 4. | Артемовская прокуратура |  | 1 | 1 | 1 |
| 5 | Дума Артемовского гороодского округа | 0 | 4 | 0 | 0 |
| 6 | Аппарат уполномоченного по правам человека в Свердловской области | 0 | 3 | 0 | 0 |

По итогам проведенного анализа обращений граждан, поступивших за из вышестоящих организаций 2017 год, самой актуальной является тематика вопросов жилищно-коммунального хозяйства, которые касались: предоставления жилья в связи с признанием таковых непригодными и подлежащими сносу, проведения капитальных ремонтов многоквартирных домов, плохого качества питьевого холодного водоснабжения.

**Организация работы с обращениями граждан, поступившими**

**на официальный сайт ТОМС пос.Буланаш в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

На официальном сайте ТОМС пос.Буланаш действует «Электронная приемная». За 2017 год на сайт «Электронной приемной» поступило 3 обращение по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства.

**Работа с обращениями граждан, поступившими к председателю**

**ТОМС пос.Буланаш на личном приеме граждан**

Прием населения председателем ТОМС пос.Буланаш ведется в соответствии с графиком приема граждан. В 2017 году организовано и проведено 31 прием граждан, принято 74 человека (2016 году -20, 2015- 19).

Даны необходимые разъяснения на месте:

- 15 гражданам по вопросу оплаты за капитальный ремонт в многоквартирном доме, о сроках проведения капитального ремонта,

- 8 гражданам о предоставлении земельных участков для личного подсобного хозяйства,

- 15 гражданам о предоставлении жилья,

- 22 гражданам по вопросам благоустройства, в том числе по вопросам обустройства дворовых территорий,

- 4 гражданам по вопросам отлова бездомных собак

- 10 гражданам о водоснабжении.

Лидирующими вопросами на приеме у председателя ТОМС поселка Буланаш в 2017 году были обращения граждан, проживающих в многоквартирных домах по обустройству дворовой территории. Всем были даны разъяснения об участии и подачи заявок в муниципальной программе «Формирование современной городской среды в Артемовском городском округе до 2022 года»

Не менее актуальными были вопросы по качеству и сроках проведения капитального ремонта в многоквартирных домах. В 2017 году было отремонтировано 10 МКД.

Граждан, проживающих в районе поселка ½ интересовали вопросы бесперебойной подачи питьевой воды. В связи с проведением ремонтных работ на главном водоводе в 2017 году было отремонтировано 1826 м силами подрядной организации по ул.Серова, ул.Осипенко и было организовано подключение потребителей частного сектора .

В процессе личного приема большинство вопросов разрешаются сразу, даются разъяснения по существу поставленной проблемы. Если вопрос требует детального рассмотрения, то подается гражданином заявление с изложением поставленной проблемы или дается поручение ответственным работникам для разрешения вопроса и устанавливается конкретный срок исполнения.

***Проведя анализ работы с обращениями граждан***, установлено, что причинами появления обращений на протяжении более 3-х лет актуальными остаются вопросы переселения из непригодного жилья и предоставления жилья.

Основными причинами возникновения вопросов явилось: отсутствие строительства социального жилья, увеличение количества ветхого аварийного жилья.

Не менее важной и актуальной остается проблема качества питьевой холодной воды в п.Буланаш и вопросы работы шахтного водоотлива.

***Рекомендации по решению возникших проблем*** (планы по внесению изменений в муниципальные программы, информирование граждан через СМИ, подготовка МПА и т.п.):

1. Необходима реализация муниципальной программы «Развитие Артемовского городского округа на период до 2020 года» в части строительства многоквартирного дома для граждан, жилье которых признано непригодным для проживания.

2. Направлены обращения в Региональный Фонд содействия капитальному ремонту общего имущества в многоквартирных домах Свердловской области об устранении выявленных недостатков при проведении капитального ремонта в многоквартирных домах.

3. На обращения граждан о предоставлении жилых помещений даны разъяснения о порядке предоставления жилых помещений по договорам социального найма, принятия граждан на учет в целях предоставления таких жилых помещений и признания частных жилых помещений непригодными для проживания.

В целях выработки единых подходов по рассмотрению заявлений, жалоб и предложений жителей п.Буланаш, проверки достоверности и объективности, представляемых исполнителями сведений по выполнению поручений председателем ТОМС п.Буланаш больше уделяется внимание контролю, проводится проверка данных поручений. Работа с обращениями граждан позволяет выявить болевые точки, проблемы, над которыми необходимо работать. При составлении планов работы специалисты включают проблемные вопросы: водоснабжение, уборка старых деревьев , освещение улиц и др.

ТОМС поселка Буланаш будет в дальнейшем совершенствовать условия, обеспечивающие реализацию гражданами права на обращения в органы местного самоуправления.

Председатель ТОМС Л.И.Вандышева