**Отчет о работе с обращениями граждан**

**в ТОМС поселка Буланаш за 1 полугодие 2018 года**

За 1 полугодие 2018 год в ТОМС поступило 87 письменных и устных обращений граждан. Анализ динамики поступивших обращений показывает, что обращений поступило на 16 % меньше, чем 2017 году (102 обращения).

Из 86 поступивших обращений, 46 письменных, 1 обращение поступило в раздел «Электронная приемная» на официальный сайт Территориального органа местного самоуправления поселка Буланаш и 20 устных обращений, поступивших на личный прием к председателю Территориального органа местного самоуправления поселка Буланаш.

**Работа с письменными обращениями граждан**

За 1 полугодие 2018 года поступило 46 письменных обращений граждан.

По видам обращений:

- заявлений — 46 (в том числе 45 персональных, 1коллективное);

- жалоб – 0;

- предложений - 0.

В процентном соотношении обращения распределились следующим образом: 100% —заявлений.

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 2018 года. Больше всего поступило жалоб по вопросам ремонта дорог, спиле аварийных деревьев, отлове бродячих собак.

Информация о территориальной принадлежности обращений

|  |  |
| --- | --- |
| населенный пункт | кол-во обращений |
| п.Буланаш | 46 |

Тематическая структура обращений в ТОМС поселка Буланаш

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| населенный пункт | кол-во обращений | тематика обращений |
| п.Буланаш | 18 | Благоустройство городов и поселков(ремонт дорог и тротуаров, освещение улиц) |
| - | 3 | О некачественном предоставлении жилищно-коммунальных услуг, о неудовлетворительной работе управляющих компаний |
|  | 3 | О принятии мер к гражданам, нарушающих санитарно-эпидемиологические требования содержания своего жилища |
|  | 6 | Об отлове бродячих собак |
|  | 16 | О спиливании аварийных деревьев |

Анализ поступивших письменных обращений показал, что характер обращений принципиально не изменился. По-прежнему основная часть обращений, 35% от общего числа обращений, содержит вопросы благоустройства, а именно ремонт дорог и тротуаров, освещение улиц —18 обращений.

18 письменных обращения рассмотрено, в том числе решено положительно 14 (77%), разъяснено —4.

Вопросы ремонта дорог остаются острыми по причине нехватки бюджетных средств. В 1 полугодии 2018 года отремонтированы дороги по ул. М. Горького, Победы, Комсомольская. Данные виды работ были осуществлены в рамках заключенного муниципального контракта с ООО «УМА» . По вопросу ремонта остальных дорог даны разъяснения о том, что ремонт (грейдированние) указанных в заявлениях участков будут включены в план ремонтных работ на 2 полугодие 2018 года в рамках заключенного муниципального контаркта с ООО «БуланашКомлекс».

В 1 полугодии 2018 года также удалось решить вопросы по освещению улиц путем установки дополнительных светильников в количестве 2 штук.

По вопросам спиливания аварийных тополей поступило 16 обращений. Заявителям были даны разъяснения, 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, Комсомольская.

Актуальным остается вопрос по отлову бродячих собак. В 1 полугодии 2018 года поступило 6 обращений. Все обращения граждан направляются в МКУ АГО «Жилкомстрой» для решения вопроса по отлову бродячих собак.

3 обращения поступило о неудовлетворительной работе управляющей компаний «Губерния». 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.

В 1 полугодии 2018 года поступило 3 обращения по принятию мер к гражданам, нарушающих санитарно-эпидемиологические требования содержания своего жилья. По результатам рассмотрения поступивших обращений, гражданам - нарушителям разъяснялся порядок содержания своего жилища, заявителям 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 |
| 46 | 42 | 0 | 42 | 0 | 4 | **0** | **0** | **0** |

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

За 1 полугодие 2018 года поступило обращений из вышестоящих органов – 11, в том числе из:

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

- Администрации Восточного управленческого округа Свердловской области (поступило через Администрацию АГО) - 1 обращений;

- Администрацию Артемовского городского округа –5 обращения

**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 | 1 | 0 | 4 | 0 |
| 2. | Управление по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области | 0 | 0 | 5 | 0 |
| 3. | Администрация Восточного управленческого округа | 1 | 0 | 0 | 0 |

По итогам проведенного анализа обращений граждан, поступивших из вышестоящих организаций в 1 полугодии 2018 года, самой актуальной является тематика вопросов жилищно-коммунального хозяйства, которые касались: эксплуатации полигона твердых бытовых отходов, 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 1 полугодие 2018 года на сайт «Электронной приемной» поступило 1 обращение по качеству холодного водоснабжения.

**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 1 полугодии 2018 года организовано и проведено 15 приемов граждан, принято 20 человек.

Даны необходимые разъяснения на месте:

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

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

- 3 гражданам о предоставлении жилья,

- 4 гражданам по вопросам отлова бездомных собак

- 5 гражданам о водоснабжении.

Лидирующими вопросами на приеме у председателя ТОМС поселка Буланаш в 1 полугодии 2018 году были обращения граждан по вопросу оплаты за капитальный ремонт в многоквартирном доме, о сроках проведения капитального ремонта. В 1 полугодии 2018 года было отремонтировано 5 МКД.

Не менее актуальными были вопросы по качеству холодного водоснабжения. В соответствии с результатами производственного лабораторного контроля качества воды от 23.03.2018 года все показания лабораторных исследований по органолептическим и бактериологическим анализам по пробам отобранным государственным санитарным врачом по г.Алапаевск, Алапаевскому, Артемовскому и Режевскому районам Свердловской области соответствуют СанПиН. В связи с чем, утверждение, что питьевая вода не пригодна для питья не соответствует действительности

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 проблемы качества питьевой холодной воды в п.Буланаш, эксплуатации полигона ТБО пос. 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. На обращения граждан по вопросу качества холодного водоснабжения даны разъяснения, что для улучшения качества и обеспечения бесперебойной подачи холодного водоснабжения поселка Буланаш выполнены следующие мероприятия:

- капитальный ремонт участка водовода от скважины №8 до станции обезжелезивания. Выполнены работы по прокладке водопровода протяженностью 2800м из полиэтиленовой трубы диаметром 250мм.;

- выполнены работы по замене подземного водопровода на двух участках: по ул. Осипенко и ул. Серова общей протяженностью 1876м из полиэтиленовой трубы диаметром 110мм. Обустроено 19 водопроводных колодцев;

- приобретен и введен в эксплуатацию насос ЭЦВ производительностью 210 м3/ч на скважине №8;

- произведен ремонт четырех фильтров на станции обезжелезивания;

- выполнена очистка двух накопительных резервуаров.

Разработана и проходит согласование программа производственного контроля.

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 по вопросу эксплуатации полигона ТБО пос. Буланаш даны разъяснения, что в целях обеспечения безопасности населения и гарантированного минимального воздействия на атмосферный воздух до значений, установленных гигиеническими нормативами, Буланашскую рекреационную зону предполагается развивать в южном направлении от пос. Буланаш, на территории лесов зеленой зоны, с преимущественным утилитарным (узкопрактическим) видом рекреационной деятельности.

Также, в соответствии с назначением, земельный участок, на котором размещен полигон ТБО п. Буланаш, относится к категории земель «земли промышленности, энергетики, транспорта, связи, радиовещания, телевидения, информатики, земли для обеспечения космической деятельности, земли обороны, безопасности и земли иного специального назначения» с разрешенным использованием «под объект специального назначения (полигон ТБО)», то есть соответствует требованиям природоохранного законодательства. Полигон ТБО п. Буланаш включен в государственный реестр объектов размещения отходов.

В 2016 году разработана Территориальная схема обращения с отходами, в том числе с коммунальными отходами, в Свердловской области, утвержденная приказом Министерства энергетики и ЖКХ от 23.09.2016 № 228, в соответствии с которой движение потоков отходов Артемовского городского округа отнесено к административно-производственному объединению 3 (АПО-3) (Восточный), размещение отходов предполагается на межмуниципальном центре по обращению с отходами в городе Алапаевск.

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 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.

**Работа с обращениями граждан по фактам коррупции в действиях (бездействии) муниципальных служащих ТОМС**

За период с 01.01.2018 по 30.06.2018 обращений по фактам коррупции в ТОМС не поступало.

Председатель ТОМС Л.И. Вандышева