**Отчет о работе с обращениями граждан**

**в ТОМС поселка Буланаш за 2019 год**

За 2019 год в ТОМС поступило 90 письменных и устных обращений граждан. Анализ динамики поступивших обращений показывает, что обращений поступило на 40% меньше, чем 2018 году (150 обращений) и на 50% меньше, чем в 2017 году (179 обращений).

Из 90 поступивших обращений, 75 письменных, 3 обращения поступило в раздел «Электронная приемная» на официальный сайт Территориального органа местного самоуправления поселка Буланаш и 12 устных обращений, поступивших на личный прием к председателю Территориального органа местного самоуправления поселка Буланаш.

**Работа с письменными обращениями граждан**

За 2019 год поступило 75 письменных обращений граждан.

По видам обращений:

- заявлений — 75 (в том числе 69 персональных, 6 коллективных);

- 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 граждане . Основная категория - пенсионеры.

Увеличение количества жалоб наблюдалось в марте и сентябре 2020 года. Больше всего поступило жалоб по вопросам ремонта дорог, спиле аварийных тополей, отлове бродячих собак.

Информация о территориальной принадлежности обращений

|  |  |
| --- | --- |
| населенный пункт | кол-во обращений |
| п.Буланаш | 75 |

Тематическая структура обращений в ТОМС поселка Буланаш

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| населенный пункт | кол-во обращений | тематика обращений |
| п.Буланаш | 31 | Благоустройство городов и поселков(ремонт дорог и тротуаров, освещение улиц) |
| - | 2 | О предоставлении жилых  помещений |
| - | 9 | 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 |
|  | 16 | О спиливании аварийных деревьев |

Анализ поступивших письменных обращений показал, что характер обращений принципиально не изменился. По-прежнему основная часть обращений, 41% от общего числа обращений, содержит вопросы благоустройство, а именно ремонт дорог и тротуаров, установка искусственных неровностей, освещение улиц —31 обращений.

31 письменных обращения рассмотрено, в том числе решено положительно 27 (69%), разъяснено — 4 .

Вопросы ремонта дорог остаются острыми по причине нехватки бюджетных средств. В 2019 году отремонтированы дороги по ул. М. Горького, Победы, Белинского, Первомайская, Комсомольская. Построен новый тротуар по ул. Победы, протяженностью около 672, 0 кв.м. Данные виды работ были осуществлены в рамках заключенного муниципального контракта с ООО «Технология 2000 » . По вопросу ремонта других дорог даны разъяснения о том, что ремонт (грейдированные) указанных в заявлениях участков будут включены в план ремонтных работ на 2020 год.

В 2019 году также удалось решить вопросы по освещению улиц путем установки дополнительных светильников в количестве 50 штук.

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 12 обращениям были приняты меры - 11 аварийных тополей были спилены по улицам Театральная, Победы, Строителей.

Актуальным остается вопрос по отлову бродячих собак. В 2019 год у поступило 8 обращений (в сравнении с АППГ количество обращений снизилось на 20%). Все обращения граждан направляются в МБУ 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 2018 г АППГ количество обращений снизилось на 20%).

По вопросам обоснованности платы за жилищно-коммунальные услуги поступило 9 обращений. Заявителям **даны разъяснения** обоснованности начисления платы за коммунальные и жилищныей услуги ( в основном за услуги за ТКО), а так же разъяснен порядок обращения в Отдел контроля по Восточному управленческому округу Департамента Государственного жилищного и строительного надзора.

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 обращениямзаявителям даны разъяснения по региональной программе, проведения капитального ремонта.

По вопросам улучшения жилищных условий граждан, поступило 3 обращения(АППГ 5). 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.**

В 2019 году поступило 4 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, а также направлялись обращения граждан в Отдел полиции № 25 для составления административного материала для привлечения нарушителей к административной ответственности.

**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 |
| 75 | 50 | 0 | 50 | 0 | 25 | **0** | **0** | **0** |

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

За 2019 год поступило обращений из вышестоящих органов - 62, в 2018 году (26 обращений), в 2017 году (31 обращение), в том числе из:

- Управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области (поступило через Администрации АГО) -1 обращения;

- Администрации Восточного управленческого округа Свердловской области (поступило через Администрации АГО) - 16 обращений;

- Артемовской прокуратуры (поступило через Администрации АГО) – 18 обращений;

- Думы Артемовского городского округа - 5 обращений.

- Администрацию Артемовского городского округа –22 обращения

**Информация о тематике обращений из вышестоящих организаций**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации | Тематика | 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 | Экологические проблемы:  подтопление поселка, ликвидация полигона, |
| 1. | Администрация Артемовского городского округа | 1 | 3 | 5 | 0 | 13 |
| 2. | Управление по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 3. | Администрация Восточного управленческого округа | 0 | 3 | 2 | 0 | 11 |
| 4. | Артемовская прокуратура | 0 | 0 | 5 | 0 | 13 |
| 5 | Дума Артемовского городского округа | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 |

По итогам проведенного анализа обращений граждан, поступивших за из вышестоящих организаций 2019 год, самой актуальной темой явились экологические вопросы, которые касались подтопления поселка, ликвидации полигона твердых-коммунальных отходов, расположенного на территории поселка и улучшения качества питьевого водоснабжения.

Для решения данных вопросов создан штаб по решению экологических вопросов в составе, утвержденным постановлением Администрации Артемовского городского округа от 23.12.2019 № 1484-ПА .

Для решения данных вопросов в 2019 году было приобретено дополнительных 4 погружных насоса, а также дополнительно из бюджета Свердловской области в 2019 году было выделено денежные средства для организации бесперебойной работы шахтного водоотлива в сумме 16 млн. руб.

31.05.2019 по вопросу «О мерах по предотвращению подтопления посёлка Буланаш вследствие ликвидации угольной шахты «Егоршинская» проведенного под председательством заместителя Министра природных ресурсов и экологии Свердловской области Тюменцева В.Я. и в соответствии с решением штаба по предотвращению подтопления территории поселка Буланаш вследствие ликвидации угольной шахты «Егоршинская» от 07.06.2019 в здании ТОМС поселка Буланаш 20.06.2019 года было проведено совещание о порядке возмещения понесенных затрат, связанных с невозможностью использовать земельные участки в садовых кооперативах поселка Буланаш и иное имущество, расположенных на данных участках для целей выращивания с/х культур в связи с подтоплением в период весеннего паводка 2019 года.

5 июля 2019 года состоялось заседание штаба по предотвращению подтопления территории поселка Буланаш вследствие ликвидации угольной шахты «Егоршинская», на котором выступила специалист юридического отдела Администрации Артемовского городского округа по вопросу возмещения затрат гражданам, чьи участки были подтоплены. В связи с отсутствием подтверждающих право собственности на земельные участки документов, пользователям земельных участков коллективных садов «БМЗ-2», «БМЗ-3», «Тюльпан» было дано разъяснение о необходимости подачи исков в суд о возмещении материального ущерба от каждого индивидуально. Необходимо составить акты обследования, фотоматериалы в качестве доказательной базы. Юридический отдел Администрации Артемовского городского округа оказывал юридическую помощь.

Следующей актуальной проблемой в поселке оставалась проблема деятельности полигона ТКО. Также, для решения вопросов по организации деятельности по обращению с твердыми коммунальными отходами в Артемовском городском округе 06.12.2019 в Администрации Артемовского городского округа состоялось совещание с участием представителей Министерства (Д.Р. Рыбакова), Администрации Артемовского городского округа, депутатами Думы Артемовского городского округа, представителями общественности п. Буланаш и г. Артемовского, ЕМУП «Спецавтобаза» и ООО «Центр Клиентских Услуг». По результатам данного совещания приняты следующие решения:

1. С 06.12.2019 года  прекращен ввоз на территорию полигона  твердых коммунальных отходов из соседних  муниципальных образований.
2. Администрацией Артемовского городского округа в адрес Министерства энергетики и ЖКХ Свердловской области направлено предложение по рассмотрению земельного участка общей площадью 120 000 кв. м (12 га), расположенного в районе бывшего глиняного карьер ФГУП 137 КЖИ (примерно в 5000 м по направлению на северо-запад от северной границы д. Лисава), под размещение МСК и  нового полигона ТКО Артемовского городского округа ;

3.           - в проекте бюджета Артемовского городского округа на 2020 год предусмотрено  финансирование в размере 5 млн. рублей для изыскания и проектирования работ по МСК и новому полигону ТКО Артемовского городского округа.

 С целью решения вопроса об обеспечении жителей п. Буланаш качественной питьевой водой планируется переход в 2020 году на объекты водоснабжения г. Артемовского**.**

   Распоряжением Администрации Артемовского городского округа от 28.02.2019  № 24-РА была создана рабочая группа по подготовке документации для заключения концессионного соглашения в отношении объектов системы водоснабжения и водоотведения поселка Буланаш Артемовского района и утвержден ее состав, а также утвержден План мероприятий по подготовке документации для заключения концессионного соглашения в отношении объектов системы водоснабжения и водоотведения поселка Буланаш Артемовского района.

Бюджетом Артемовского городского округа на 2020 год предусмотрено финансирование в размере 1 000,0 тыс. рублей на выполнение проектных работ по реконструкции станции водоподготовки в п. Буланаш.

Причинами увеличения активности населения по указанным вопросам явились проблемы, связанные с подтоплением части земельных участков в коллективных садах, некачественного питьевого водоснабжения, и завоза с других муниципальных районов твердых коммунальных отходов на полигон ТКО в п.Буланаш.

В 2019 году также поступали обращения граждан по выполнению работ по капитальному ремонту многоквартирных домов. Это связано в основном с некачественным исполнением работ. 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.

**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 2019 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 2019 году организовано и проведено 9 приемов граждан, принято 12 человек (2018 году - 20, 2017 - 19).

Даны необходимые разъяснения на месте:

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

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

- 2 гражданам по вопросам отлова бездомных собак

- 1 гражданину о водоснабжении.

Лидирующими вопросами на приеме у председателя ТОМС поселка Буланаш в 2019 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».

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.

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

1. Для предотвращения ситуации происшедшей весной 2019 года необходимо провести корректировку рабочего проекта «Водоотлив погружными насосами для защиты пос. Буланаш от подтопленияа »
2. Необходима бесперебойная работа шахтного водоотлива и постоянный мониторинг за состоянием уровня подземных вод .

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, отлов безнадзорных животных и др.

В ТОМС поселка Буланаш сложилась система учета и контроля с обращениями граждан. Все обращения (заявления) были зарегистрированы в установленные законодательством сроки, гражданам даны аргументированные ответы, в некоторых случаях с выездом на место и встречей с заявителем. Специалисты ТОМС поселка Буланаш к работе с обращениями граждан относятся ответственно, установлена персональная ответственность исполнителей.

К сожалению, в работе с обращениями граждан имеются недостатки. Иногда не соблюдаются сроки рассмотрения. Это связано с большой загруженностью специалистов, но стараются не допускать подобных нарушений и все ответы давать в срок.

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 01.01.2019 по 31.12.2019 обращений по фактам коррупции в ТОМС не поступало.

Председатель ТОМС Л.И. Вандышева