**Отчет о работе с обращениями граждан**

 **в ТОМС поселка Буланаш за 2018 год**

За 2018 год в ТОМС поступило 150 письменных и устных обращений граждан. Анализ динамики поступивших обращений показывает, что обращений поступило на 17% меньше, чем 2017 году (179 обращении) и на 44% больше, чем в 2016 году (66 обращение).

Из 150 поступивших обращений, 92 письменных, 3 обращения поступило в раздел «Электронная приемная» на официальный сайт Территориального органа местного самоуправления поселка Буланаш и 55 устных обращений, поступивших на личный прием к председателю Территориального органа местного самоуправления поселка Буланаш.

**Работа с письменными обращениями граждан**

За 2018 год поступило 92 письменных обращений граждан.

По видам обращений:

- заявлений — 92 (в том числе 93 персональных, 9 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, предприниматели. Основная категория - инвалиды, малоимущие и многодетные семьи.

Увеличение количества жалоб наблюдалось в марте, мае и июле 2018 года. Больше всего поступило жалоб по вопросам ремонта дорог, установке уличных светильников, отлове бродячих собак.

Информация о территориальной принадлежности обращений

|  |  |
| --- | --- |
| населенный пункт | кол-во обращений |
| п.Буланаш | 92 |

Тематическая структура обращений в ТОМС поселка Буланаш

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| населенный пункт | кол-во обращений | тематика обращений |
| п.Буланаш | 40 | По ремонту дорог и тротуаров |
|  | 8 | По уличному освещению |
| - | 2 | О предоставлении жилых помещений |
| - | 6 | О некачественном предоставлении жилищно-коммунальных услуг, о неудовлетворительной работе управляющих компаний |
| - | 4 | О принятии мер к гражданам, нарушающих санитарно-эпидемиологические требования содержания своего жилища |
| - | 11 | О некачественном проведении капитального ремонта многоквартирных домов |
|  | 11 | Об отлове бродячих собак |
|  | 10 | О спиливании аварийных деревьев |

Анализ поступивших письменных обращений показал, что характер обращений принципиально не изменился. По-прежнему основная часть обращений, 45 % от общего числа обращений, содержит вопросы благоустройство, а именно ремонт дорог и тротуаров, освещение улиц —41 обращений.

40 письменных обращений рассмотрено, в том числе решено положительно 31 (77%), разъяснено — 10 .

 Вопросы ремонта дорог остаются острыми по причине нехватки бюджетных средств. В 2018 году отремонтированы дороги картами по ул. М. Горького, Победы, Первомайская, Комсомольская. Восстановлен тротуар по ул. Театральная, Октябрьская, Строителей, Победы. Данные виды работ были осуществлены в рамках заключенного муниципального контракта с ООО «УМА». Произведены работы по грейдированию улиц; Белинского,Гастелло, Чапаева, Мичурина. По вопросу ремонта остальных дорог даны разъяснения о том, что ремонт (грейдированные) указанных в заявлениях участков будут включены в план ремонтных работ на 2019 год.

В 2018 году также удалось решить вопросы по освещению улиц путем установки дополнительных светильников в количестве 16 штук.

По вопросам спиливания аварийных тополей поступило 10 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 - спил аварийных деревьев был включен в заявку, работы выполнены подрядчиком.

Актуальным остается вопрос по отлову бродячих собак. В 2018 год у поступило 11 обращений (в сравнении с АППГ количество обращений снизилось на 5%). Все обращения граждан направляются в МКУ АГО «Жилкомстрой», для формирования заявки в подрядную организацию.

По сравнении с АППГ наблюдается тенденция к уменьшению количества обращений по вопросам жилищно-коммунального хозяйства (в сравнении с АППГ количество обращений снизилось на 25%).

По вопросам некачественного предоставления коммунальной услуги –«Отопление» поступило 3 обращений. Заявителям даны разъяснения.

 3 обращения поступила от собственников многоквартирных домов в связи с отсутствием управляющей организации. Заявителям разъяснены права и обязанности собственников жилых помещений по управлению общим имуществом МКД. Однако, право выбора способа управления многоквартирным домом жителями реализовано не было.

Территориальным органом местного самоуправления поселка Буланаш в 2018 году дважды объявлялся открытый конкурс по отбору управляющей организации в многоквартирных домах, в которых собственниками этих многоквартирных домов не выбран способ управления. Конкурсы признаны несостоявшимися ввиду отсутствия заявок.

11 обращений поступило по вопросам некачественных работ по капитальному ремонту жилищного фонда (количество обращений увеличилось в 2,5 раза в сравнении с АППГ — 5), по всем обращениям **даны разъяснения**, проводилась работа по урегулированию возникающих проблем непосредственно с подрядчиком.

По вопросам улучшения жилищных условий граждан, поступило 2 обращения (АППГ 5). Основными причинами обращений по жилищным вопросам являются отсутствие строительства социального жилья. Муниципальные жилые помещения освобождаются крайне редко, приобретаемых КУМИ АГО жилых помещений недостаточно. Вопрос обеспечения граждан жилыми помещениями можно решить путем строительства многоквартирных домов. В настоящее время проектируется жилой 60-ти квартирный дом по улице Кутузова 19а. Часть квартир будет передана по договорам социального найма. По результатам рассмотрения поступивших обращений **гражданам даны разъяснения.**

В 2018 году поступило 3 обращения по принятию мер к гражданам, нарушающих санитарно-эпидемиологические требования содержания своего жилья, а именно в связи с нарушением санитарных правил. По результатам рассмотрения поступивших обращений, гражданам - нарушителям разъяснялся порядок содержания своего жилища, 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  |
| 92 | 79 | 0 | 79 | 0 | 13 | **0** | **0** | **0** |

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

За 2018 год поступило обращений из вышестоящих органов - 26, в 2017 году (31 обращения), в 2016 году (23 обращения), в том числе из:

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

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

- Артемовской прокуратуры (поступило через Администрации АГО) -1 обращения;

- Думы Артемовского городского округа - 2 обращений.

- Администрацию Артемовского городского округа – 16 обращений

- Администрация Губернатора Свердловской области-1

- От Депутатов Государственной Думы - 3

**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 | 13 | 1 | 1 | 0 |
| 2. | Управление по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области | 3 | 2 | 0 | 0 |
| 3. | Администрация Восточного управленческого округа | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 4. | Артемовская прокуратура | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Дума Артемовского городского округа | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 6 |  Администрация Губернатора Свердловской области | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | Депутат Государственной Думы | 3 | 0 | 00 |  |

По итогам проведенного анализа обращений граждан, поступивших за из вышестоящих организаций 2018 год, самой актуальной является тематика вопросов жилищно-коммунального хозяйства, которые касались: 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 2018 год на сайт «Электронной приемной» поступило 3 обращение по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства. Заявителям даны пояснения в установленные законом сроки.

**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 2018 году организовано и проведено 29 приемов граждан, принято 55 человек (2017 году - 31, 2016 - 23).

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,

- 3 гражданам о предоставлении жилья,

- 15 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 2018 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 2018 году было отремонтировано 10 МКД.

Граждан, проживающих в районе поселка ½ интересовали вопросы бесперебойной подачи питьевой воды. В связи с проведением ремонтных работ по ул. Серова, ул. Осипенко, произведено подключение потребителей частного сектора и вопрос по бесперебойной подаче ХВС на данном участке решен.

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.

 В единый день Общероссийского приема граждан 12.12.2018 поступило 1 обращение по вопросу восстановления гражданина на прежнем рабочем месте. Разъяснения даны в ходе беседы.

***Проведя анализ работы с обращениями граждан***, установлено, что актуальными причинами появления обращений на протяжении более 3-х лет остаются вопросы о качестве проведения работ по капитальному ремонту многоквартирных домов, предоставлению жилищно-коммунальных услуг и благоустройству территории.

Не менее важной и актуальной остается проблема качества питьевой холодной воды в п.Буланаш и вопросы работы шахтного водоотлива, работы полигона твердых бытовых отходов.

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

 1. 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.

2. 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, а так же разъясняются условия участия в федеральных жилищных программах.

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.

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

За период с 01.01.2018 по 31.12.2018 обращений по фактам коррупции в ТОМС не поступало.

Председатель ТОМС Л.И. Вандышева