**Отчет**

**о работе с обращениями граждан**

**в Территориальном органе местного самоуправления села Большое Трифоново**

**за 2017 год**

За 2017 год в ТОМС села Большое Трифоново поступило 15 письменных и 3 устных обращения. Анализ динамики поступления обращений показывает, что обращений поступило меньше на 15%, чем в 2016 году (20 обращений) и на 58,5% меньше, чем в 2015 году (41 обращение).

Из 15 письменных обращений поступивших из вышестоящих организаций — 4 обращения, 1 обращение поступило в раздел «Электронная приемная» на официальный сайт ТОМС.

**Работа с письменными обращениями граждан**

За 2017 год поступило 15 письменных обращений граждан.

По видам обращений: за 2017 год поступило заявлений — 14 (в том числе 11 персональных, 3 коллективных), жалоб одна персональная, предложений не поступало.

В процентном соотношении обращения распределились следующим образом: 93,3 % —заявления, 6,7 % - жалобы.

По социальному составу заявителей представлены все основные группы населения. Наиболее часто обращаются пенсионеры, работающие граждане.

Информация о территориальной принадлежности

|  |  |
| --- | --- |
| населенный пункт | кол-во обращений |
| Село Большое Трифоново | 10 |
| Деревня Малое Трифоново | 4 |
| Поселок Кислянка | 1 |

По территориальной принадлежности наибольшее количество письменных обращений в 2017 году поступило от жителей, проживающих в селе Большое Трифоново (11 обращений), что меньше, чем в 2016 году на 3 обращения. Количество обращений ожидаемо более крупных населенных пунктов.

**Тематическая структура обращений,**

**поступивших из подведомственных населенных пунктов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Населенный пункт | Количество обращений | Тематика обращений |
| Село Большое Трифоново | 8  1  1 | Благоустройство  Деятельность органов местного самоуправления (отлов собак)  Газификация |
| Деревня Малое Трифоново | 3  1 | Благоустройство  Предоставление жилого помещения |
| Поселок Кислянка | 1 | Благоустройство |

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

В 2017 году из вышестоящих органов поступило 4 обращения, в 2016 году - 2 обращения, в 2015 году - 7 обращений.

Количество обращений, поступивших из вышестоящих органов, в 2017 году увеличилось по сравнению с 2016 годом на 2, но уменьшилось на 3 по сравнению с 2015 годом.

Информация о тематике обращений из вышестоящих организаций

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации | тематика | тематика | тематика | тематика | тематика | тематика | тематика | тематика |
| 1. | Администрация Артемовского городского округа | Частный жилищный фонд  0 | Деятельность органов местного самоуправления и его руководителей  0 | Права потребителей в связи с неверным расчетом стоимости коммунальных услуг  0 | Газификация поселений  0 | Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности  0 | Благоустройство городов и поселков, обустройство придомовых территорий  (3) | Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы  0 | Предоставление жилого помещения  (1) |

Тематика поступивших письменных обращений за отчетный период в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, утвержденным Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организацийпредставлена на Таблице:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Раздел | 2017 | % | 2016 | % |
| Государство, общество и политика | 0 |  | 0 |  |
| Экономика | 0 |  | 0 |  |
| Оборона, безопасность, законность | 0 |  | 0 |  |
| Жилищно-коммунальная сфера | 15 | 100 | 19 | 95 |
| Социальная сфера | 0 |  | 1 | 5 |

Анализ поступивших обращений

Все 15 письменных обращений (100%) в 2017 году содержат вопросы жилищно-коммунальной сферы, что свидетельствует о необходимости увеличение внимания к этому направлению деятельности.

Причем, большая часть обращений – 13 из 15 касаются благоустройства, 1- обеспечением жильем, 1 – газификации.

Из анализа следует, что наиболее острые вопросы газификации и жилья в основном решены, население больше интересует направления работы органов местного самоуправления, связанные с обеспечением качества жизни.

Тематическая структура обращений

|  |  |
| --- | --- |
| Тематика | кол-во обращений |
| Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий | 12 |
| Деятельность органов местного самоуправления | 1 |
| Газификация поселений | 1 |
| Предоставление жилого помещения | 1 |

По вопросам:

- об отлове бродячих собак – подготовлены заявки в МБУ «Жилкомстрой» с просьбой произвести отлов бродячих собак;

- о газификации жилого помещения – даны разъяснения о порядке организации газоснабжения индивидуальных жилых домов;

- о ремонте дорог в с. Большое Трифоново – даны разъяснения о проведении ремонтных работ в 2018, 2019 г. г.;

- о ревизии фонаря и замене лампы уличного освещения – уличное освещение восстановлено;

- о предоставлении жилого помещения – дано разъяснение о порядке переселения граждан из ветхого жилья;

- о переносе остановки в д. Малое Трифоново – подготовлено обращение заместителю главы Администрации Артемовского городского округа о рассмотрении возможности переноса остановки, получен ответ о нецелесообразности переноса остановки.

- о ремонте питьевого колодца в деревне Малое Трифоново по улице Ленина, д.61, в селе Большое Трифоново, ул. Ворошилова, д.5, в п. Кислянка, д.9 подготовлено письмо в МБУ АГО «Жилкомстрой» с просьбой о включении в заявку на ремонт;

- о принятии на баланс участка дороги по ул. Советская - в настоящее время идет оформление по передаче дороги в муниципальную собственность и подготовка к проведению кадастровых работ.

В 2017 году повторных обращений не поступало.

Информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по ним мер

*\* Источниками информации о мнениях авторов заявителей являются:*

*- Очередное обращение;*

*- Запрос мнения в письменной, электронной форме или по телефону;*

*- Проверка результата с выездом на место.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| количество обращений, на которые получена оценка авторов обращений | *поддержано* | | *в том числе меры приняты* | | *разъяснено* | | *не поддержано* | |
| количество 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 | количество 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 |
| 5 | 5 | - | - | - | **-** | **-** | **-** | **-** |

**Организация работы с обращениями граждан, поступивших на официальный сайт ТОМС села Большое Трифоново в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

На официальный сайт ТОМС села Большое Трифоново в «Электронную приемную» поступило 1 обращение: о неудовлетворительном состоянии дороги в деревне Малое Трифоново – в результате рассмотрения обращения автомобильная дорога грейдирована ООО «Перспектива» в октябре 2017 года.

**Работа с обращениями граждан, поступившими на личный прием**

**к председателю ТОМС села Большое Трифоново**

Прием населения председателем ТОМС села Большое Трифоново ведется в соответствии с графиком приема граждан. В 2017 году организовано и проведено 5 приемов граждан, принято 5 человек (в 2016 года обратившихся не было). Основные вопросы на личном приеме – вопросы ЖКХ, - 4, один вопрос – о имеющемся и не отмеченном захоронении священнослужителей вблизи храма.

**Рекомендации по решению возникающих проблем**

1. Выполнение мероприятий по ремонтным работам на дорогах населенных пунктов ТОМС села Большое Трифоново.
2. Выполнение мероприятий по ремонту и восстановлению уличного освещения в населенных пунктах ТОМС села Большое Трифоново.
3. МБУ АГО «Жилкомстрой» организовать проведение мероприятий по ремонту питьевых колодцев в населенных пунктах ТОМС села Большое Трифоново.

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

За 2017 год обращений граждан по фактам коррупции в ТОМС села Большое Трифоново не поступало.

Председатель

ТОМС с. Большое Трифоново А.С. Иванов