СПРАВКА

«Об итогах работы администрации городского поселения "Город Вяземский" с обращениями граждан в 2017 году».

С 2014 года в городском поселении «Город Вяземский» используется система электронного документооборота. Обращения граждан, автоматически регистрируются в СЭД, что позволяет упорядочить работу с ними.

Реализуется пилотный проект с использованием универсальных автоматизированных рабочих мест (УАРМ ОДПГ) Правительства Хабаровского края, в рамках которого личный прием граждан ведется в постоянном режиме с использованием аудио и видеосвязи сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации. (ССТУ. РФ).

В целях обеспечения доступа граждан и организации к информации о деятельности органов местного самоуправления работает Официальный сайт в сети Интернет.

В администрации городского поселения "Город Вяземский" утвержден график приема граждан по личным вопросам должностными лицами, который размещен на информационном стенде административного здания и на официальном сайте администрации городского поселения «Город Вяземский» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. В ходе личного приема граждане могут обратиться с волнующими их вопросами к главе городского поселения "Город Вяземский" и заместителю главы администрации городского поселения и получить ответ

**В 2017 году в администрацию городского поселения "Город Вяземский" поступило 164 обращения, что на 61 % меньше, чем в 2016 году (в 2016 году - 271 обращение).**

Из 164 обращений - 153 (93% из общего количества поступивших обращений) поступило в письменной форме, 2 (1%) обращения в электронной форме и 9 (5%) обращений поступило устно, в том числе в ходе личного приема граждан.

Три обращения зарегистрированы автоматически в системе СЭД не относящие к компетенции администрации городского поселения "Город Вяземский".

В 2017 году в сравнении с 2016 годом увеличилось количество повторных обращений и составило 3 обращения, против 1-ого в 2016 году (обращались жители по вопросу ненадлежащего качества питьевой воды в мкр. Кирзавод.)

Количество поступивших в 2017 году многократных обращений, составило 10 обращений. (это обращения о проведении капитального ремонта жилого помещения)

Увеличилось количество коллективных обращений и составило 18 обращений в 2017 году, за аналогичный период в 2016 году количество обращений поступило -11. Граждане объединяются в коллективы, чтобы совместно решать такие проблемы, как ремонт дорог, благоустройства дворовых территорий, установка контейнерных площадок, обследования на пригодность для проживания жилых помещений , установка колонок с водой. В рамках муниципальных программ произведен ремонт участка а/дороги по ул. Чайкиной, проведен капитальный ремонт придомовой территории по ул. Карла Маркса, 58, ул. Котляра, 34а, капитальный ремонт дворовых территорий 2л. Казачья, 20, ул. Ленина, 40, пер.Клубный, 1, пер. Клубный, 3

Анализируя обращения поступившие в 2017 следует, что наибольшее количество обращений по прежнему касается вопросов жилищно-коммунального хозяйства. В 2017 году их количество составило 130 обращений (79% от общего количества поступивших обращений), в 2016 году - 244 (90%) обращения. Наиболее волнующие жителей вопросы - это предоставление жилья, капитальный и текущий ремонт жилых помещений, ремонт дорог, нарезка кюветов, валка деревьев, освещение улиц, перерасчет за не предоставленные услуги, благоустройство дворовых территорий, ликвидация несанкционированных свалок.

Так же в 2017 году граждане обращались по следующим вопросам:

- принятия мер к соседям (о самовольной подсыпке сточной канавы, разногласия занимаемой земли),

- разъяснение законодательства о предоставлении жилых помещений гражданам, в частности льготным категориям граждан.

- вопросы связанные с землеустройством составляют, такие как о восстановлении границ земельного участка, об отказе в заключении договора на земельный участок по программе "ДВ гектар", в 2017-38 отказов, в 2016-отказов не было - вопросы связанные со строительством (нарушение застройки, принятие мер к незаконному строительству).

Важная роль в информировании населения о деятельности органов местного самоуправления принадлежит средствам массовой информации.

Так в районной газете «Вяземские вести» ведется еженедельная рубрика «Вопрос-ответ», в которой в 2016 году поднимались самые наболевшие, острые вопросы от населения. На вопросы отвечали глава городского поселения, заместитель главы администрации, начальники структурных подразделений администрации городского поселения:

- освещение улиц;

- ямочный ремонт;

- уборка, вывоз мусора;

- очистка от снегопада улиц.

В администрации городского поселения осуществляется ежедневный контроль за сроками рассмотрения обращений граждан, анализируется качество ответов и решения вопросов заявителей.  Был проведен сравнительный анализ результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер. Проверка ответов на обращения показала, что на все обращения даны письменные ответы по существу вопросов, содержащихся в обращениях. Нарушений сроков при рассмотрении  обращений нет.

В администрации города большое внимание уделяется не только своевременному рассмотрению обращений граждан, но и качеству подготовки ответов на них.

**Определяющие задачи на 2018 год:**

- соблюдение порядка, полноты и сроков рассмотрения обращений в соответствии с действующим законодательством;

- оценка эффективности работы с обращениями граждан в ОМСУ на основании анализа реестров и итоговых таблиц в СЭД;

- учет мнения авторов по результатам рассмотрения обращений;

- проведение личных приемов в рамках участия Хабаровского края в пилотном проекте по применению в постоянном режиме системы личного приема Управления Президента РФ;

- освещение актуальных вопросов, содержащихся в обращениях жителей городского поселения, а так же работы с обращениями граждан в СМИ.

- снижение количества повторных и многократных обращений.

Вся работа с обращениями граждан в администрации городского поселения "Город Вяземский" построена на взаимопонимании, ответственности должностных лиц и осознании того, что обращения граждан в органы местного самоуправления – это способ защиты их прав и законных интересов. Мы за граждан, а не граждане за нас!