Отчетные данные по работе с обращениями граждан в Администрации города Реутов

за 1 квартал 2015 года.

В Администрации города работа по рассмотрению обращений граждан проводится в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»

Основополагающим документом в Администрации города Реутов является «Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации города Реутов», утвержденный постановлением Главы города от 19.03.2015 № 82-ПГ.

За период с 01.01.2015 по 31.03.2015 в Администрацию города поступило 1364 обращения граждан, что на 479 обращений больше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 1 квартал 2015 года | 1 квартал 2014 года | +/- |
| Всего | 1364 | 885 | +479 |
| Из них: |  |  |  |
| - пейджер Губернатора Московской области | 0 | 2 | -2 |
| -пейджер Главы города | 8 | 7 | +1 |
| -принято граждан на личных приемах руководителей | 63 | 79 | -16 |
| -письменных обращений  **в т.ч по E-mail** | 1293  308 | 797  230 | +496  +78 |
| Поступило в вышестоящие организации | 81  6,2%  от общего числа письменных обращений | 59  7,1%  от общего числа  письменных  обращений | +25 |
| В том числе в Правительство Московской области | 78  6,0%  от общего числа письменных обращений | 56  6,3%  от общего числа  письменных обращений |  |
| Рассмотрено: | 1197 | 551 | +646 |
| Решено положительно | 556 | 235 | +321 |
| Отказано | 20 | 22 | -2 |
| Разъяснено | 621 | 294 | +327 |
| Проверено с выездом на место | 427 | 365 | +62 |

Через МФЦ в Администрацию города за отчетный период поступило 622 заявления от граждан с пакетами документов на предоставление муниципальных услуг, (перепланировка жилых помещений, признание граждан малоимущими в целях постановки на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, постановка граждан, признанных в установленном порядке малоимущими на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, выдача архивных справок, выдача справок из Реестра муниципального имущества, передача жилых помещений в собственность граждан, пр.), **что составляет 48% от общего числа письменных обращений граждан в Администрацию города.**

**Количество заявлений от граждан на предоставление муниципальных услуг, поступивших в Администрацию города через МФЦ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 1 квартал  2015 года | 1 квартал  2014 года | +/- |
| Всего,  из них: | 622 | 198 | +424 |
| Перепланировка жилых помещений | 58 | 90 | -32 |
| Передача жилых помещений в собственность граждан | 340 | 64 | +276 |
| Признание граждан малоимущими в целях постановки на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в улучшении жилищных условий, подтверждение жилищной очереди (обновление документов | 103 | 9 | +94 |
| Предоставление выписок из Реестра муниципальной собственности, выдача архивных справок, справок по тарифам | 80 | 0 | +80 |
| Выделение земельных участков различным категориям граждан для индивидуального жилищного строительства, ведения дачного хозяйства | 41 | 35 | +6 |

Количество поданных от граждан заявлений на предоставление муниципальных услуг за 1 квартал 2015 года увеличилось в 3 раза по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. Это напрямую связано с расширением сферы деятельности МФЦ и соответственно увеличением количества предоставляемых государственных и муниципальных услуг гражданам.

**Анализ работы пейджинговой связи**

**На пейджер Главы города за отчетный период поступило 8 обращений, что на 1 обращение больше в сравнении с аналогичным периодом прошлого года:**

# Тематика поступивших обращений:

1. Оплата коммунальных платежей – 2 (отсутствие квитанций на оплату коммунальных услуг в доме № 10 по пр-ту Мира)
2. Вопросы дорожного хозяйства – 1 (несогласие с установкой шлагбаумов по Носовихинскому шоссе, д.11)
3. Торговля – 1 (о завышенных ценах на ярмарке выходного дня)
4. Деятельность органов местного самоуправления – 1 (благодарность заместителю Главы Администрации по вопросам ЖКХ)
5. Спорт – 1 (развитие секции фигурного катания на роликах
6. Иные вопросы – 2 (увековечивание памяти соотечественника Болеславского Л.И., ремонт радио, Юбилейный пр-т, д.36

**Анализ письменных заявлений, предложений, жалоб жителей города Реутова за период работы с 01.01.2015по 31.03.2015.**

**Тематика письменных обращений (писем), поступивших**

**от граждан в вышестоящие организации\***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика обращений** | **1 квартал**  **2015**  **81** | **1 квартал**  **2014**  **59** | **+/-**  **+22** |
| Вопросы жилищно-коммунального хозяйства | 20 | 6 | +14 |
| Благоустройство населенных пунктов, в т. ч. вопросы дорожного хозяйства | 16 | 16 | 0 |
| Коммунальные платежи | 3 | 3 | 0 |
| Вопросы социальной защиты | 1 | 1 | 0 |
| Вопросы труда | 0 | 0 | 0 |
| Жилищные вопросы | 12 | 18 | -6 |
| Строительство | 6 | 7 | -1 |
| Образование | 0 | 1 | -1 |
| Здравоохранение | 1 | 1 | 0 |
| Спорт | 0 | 0 | 0 |
| Земельные вопросы | 0 | 0 | 0 |
| Торговля | 8 | 1 | +7 |
| Транспорт | 3 | 3 | 0 |
| Арендные отношения | 3 | 0 | +3 |
| Иные вопросы | 8 | 2 | +6 |

Проанализировав тематику поступивших в государственные органы власти обращений граждан, видно, что количество обращений за отчетный период в государственные органы власти увеличилось на 27%. Появились обращения в Правительство Московской области, связанные с арендными отношениями.

Уменьшается количество жалоб по вопросам строительства в городе, нет жалоб по вопросам образования. Тем не менее, основными вопросами, по которым граждане обращаются в Правительство Московской области, по- прежнему, являются вопросы благоустройства и дорожного хозяйства, жилищные вопросы – предоставление жилой площади по договорам социального найма очередникам, при расселении домов, льготным категориям граждан, вопросы ЖКХ, в основном частного характера.

**Анализ письменных заявлений, предложений, жалоб, поступивших в Администрацию города Реутова за 1 квартал 2015 года в сравнении с аналогичным периодом 2014 года.**

|  |  |
| --- | --- |
| **1 квартал**  **2015**  **1293** | **1 квартал**  **2014**  **799** |
| Коллективных: | 32 | 41 | -9 |
| Повторных: | 8 | 7 | +1 |

Тематика поступивших письменных обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1 квартал**  **2015 года**  **1** | **1 квартал 2014 года**  **799** | **+/-**  **+494** |
| Экология и землепользование | 41 | 55 | -14 |
| Строительство | 98 | 144 | -46 |
| Жилищные вопросы | 602 | 210 | 392 |
| Коммунальное и дорожное хозяйство  ( в т.ч. благоустройство) | 272 | 259 | 13 |
| Связь | 2 | 0 | 2 |
| Транспорт | 84 | 28 | +56 |
| Торговля | 27 | 19 | +8 |
| Трудовые отношения | 3 | 0 | +3 |
| Социальное обеспечение | 19 | 24 | -5 |
| Здравоохранение | 16 | 10 | +6 |
| Образование | 0 | 11 | -11 |
| Культура, наука, спорт | 2 | 3 | -1 |
| Административные органы | 3 | 3 | 0 |
| Экономика и финансы | 0 | 0 | 0 |
| Деятельность органов местного самоуправления | 98 | 12 | +86 |
| Иные вопросы | 26 | 21 | +5 |

Наибольшее количество письменных обращений поступило по следующим тематикам:

**- жилищные вопросы (47 %** от общего числа писем)

- расселение при сносе;

- предоставление жилья очередникам;

- заключение договоровсоциального найма;

- выдача справок по состоянию жилищной очереди;

- выдача дубликатов договоров на передачу жилых помещений в собственность.

**Из них заявления с пакетами документов на предоставление муниципальных услуг по жилищным вопросам (приватизация жилых помещений, признание малоимущими, постановка на жилищную очередь, прием документов для обновления жилищной очереди, пр.) составляют 74 % от общего числа писем по данной тематике.** Значительно снизилось количество письменных жалоб по предоставлению жилых помещений очередникам, составляют 12% от числа письменных обращений по данной тематике.

**- вопросы ЖКХ, дорожного хозяйства и благоустройства (21 %** от общего числа писем) :

– установка приборов учета воды в муниципальных квартирах;

- ремонт в муниципальных квартирах;

**-** ремонт в квартирах ветеранов ВОВ**;**

**- з**амена газового оборудования в муниципальном жилищном фонде**;**

**-** благоустройство придомовых территорий;

**-** уборка в подъездах;

- уборка придомовых территорий;

- некачественное предоставление услуг УК;

- вопросы частного характера.

***Тематика поступивших письменных обращений по вопросам коммунального и дорожного хозяйства***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 1 квартал  2015 года | 1 квартал 2014 года | +/- |
| Всего письменных обращений по вопросам | 272 | 259 | +13 |
| Ремонт кровли | 2 | 0 | +2 |
| Отопление, теплоснабжение | 2 | 1 | +1 |
| Эксплуатация и ремонт жилищного фонда | 38 | 36 | +2 |
| Благоустройство, в т. ч. вопросы дорожного хозяйства (**обращений по вопросам ЖКХ)** | 112 | 109 | +3 |
| Водоснабжение | 0 | 1 | -1 |
| Электроснабжение и освещение | 0 | 4 | -4 |
| Оплата коммунальных услуг | 42 | 53 | -11 |
| Газификация и газоснабжение (**замена газовых плит, 7 % от общего числа письменных обращений по вопросам ЖКХ**) | 18 | 9 | +9 |
| Другие вопросы ЖКХ( в т. ч. установка приборов учета воды**,** жалобы на работу управляющих компаний некачественное предоставление услуг, уборка мусора пр.) | 58  (18 заявлений на установку приборов учета воды | 42  (41 заявление на установку приборов учета воды | +16 |

**- вопросы строительства** ( 8 % от общего числаписем), **из них 59 % от обращений по данной тематике** составляют заявления с пакетами документов на предоставление муниципальной услуги по перепланировке жилых помещений. Уменьшилось количество жалоб, связанных с точечной застройкой в городе

**- вопросы транспортного комплекса** (6 % от общего числа писем)

В связи с отказом ГУП «Мосгортранс» от перевозок на территории города и передаче на обслуживание автобусных маршрутов №№ 15 и 17 ГУП Мострансавто на основании решения Правительства Московской области в 1 квартале 2015 по сравнению с аналогичным периодом прошлого года в 3 раза увеличилось количество обращений по вопросам транспортного комплекса. Граждане не согласны с отменой московских льгот на данных автобусных маршрутах.

- **деятельность органов местного самоуправления** (8% от общего числа писем), из них 89% от обращений по данной тематике составляют заявления на предоставление муниципальных услуг по выдаче архивных справок, выписок из Реестра муниципальной собственности, справок по тарифам.

**Личный прием руководством Администрации.**

За отчетный период Главой города, руководством Администрации на личном приеме принято 63 человека.

Из них

- по вопросы ЖКХ и благоустройства – 29 человека(-3)

- по жилищным вопросам – 20 человек (-13)

- по вопросам социального обеспечения – 3 человека(+2)

- по вопросам образования – 1 человека (-3)

- по вопросам строительства – 1 человека (-1)

- по вопросам торговли – 2 человека (+2)

- иные вопросы – 7 (0)

Анализ устных и письменных обращений граждан показал, что наибольшее количество обращений получено по следующим вопросам:

Тематика основных обращений граждан в Администрацию города

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Пейджер Главы города | Письменные обращения | Личный прием руководством Администрации | Итого | % от общего числа обращений |
| Социальные вопросы | - | 19 | 3 | 22 | 2% |
| Коммунальное и дорожное хозяйство | 3 | 272 | 29 | 304 | 22% |
| Жилищные вопросы | - | 602 | 20 | 622 | 46% |
| Строительство | 0 | 98 | 1 | 99 | 7% |
| Транспорт | 0 | 84 | 0 | 84 | 6 % |
| Образование | 1 | 2 | 1 | 4 | 1% |
| Здравоохранение | 0 | 16 | 0 | 16 | 1% |
| Торговля и бытовое обслуживание | 1 | 27 | 2 | 30 | 2% |
| Экология и землепользование | 0 | 41 | 0 | 41 | 3% |
| Деятельность органов местного самоуправления | 1 | 98 | 0 | 99 | 7 % |
| Вопросы иных сфер деятельности | 2 | 34 | 7 | 43 | 3 % |

Работа с обращениями граждан является элементом комплексной работы органов местного самоуправления, направленной на формирование условий для реализации принципа открытости власти. Работа с обращениями позволяет не только решать вопросы жителей, но и получать оперативную информацию о наиболее актуальных проблемах муниципального хозяйства. Анализ обращений граждан показывает, что в основном тематика обращений соответствует вопросам местного значения.