

Отчет

о работе с обращениями граждан в администрации городского округа Джанкой в 2017 году

Работа с обращениями граждан в администрации города Джанкой осуществляется в соответствии с:

- Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года №152-ФЗ "О персональных данных".

Все обращения, поступившие в администрацию города Джанкой в 2017 году в письменной форме, в форме электронных сообщений, индивидуальные и коллективные обращения граждан зарегистрированы в установленном порядке.

Обращения граждан рассматриваются в соответствии со сроками, определенными федеральным законодательством.

В 2017 году в администрацию городского округа поступило **1300** обращений. По сравнению с аналогичным периодом 2016 года количество обращений составило **1235**.

Анализ результатов рассмотренных обращений за 2017 год:

Результат рассмотрения обращений	Кол-во
Поддержано	86
Разъяснено	1175
На рассмотрении	39
ИТОГО:	1300

В адрес администрации города Джанкой из вышестоящих органов власти поступило в 2017 году **448** обращения, 2016 – **376** обращений.

**Общие сведения об обращениях граждан в администрации города
Джанкоя за 2016-2017 из вышестоящих органов власти.**

Орган власти	Всего обращений	
	2016	2017
Государственный совет Республики Крым	6	6
Аппарат Совета министров Республики Крым	213	226
Джанкойская межрайонная прокуратура	36	39
Министерство ЖКХ Республики Крым	20	23
Инспекция по жилищному надзору Республики Крым	23	4
Официальная страница Facebook С.В. Аксенова	37	18
Другие органы	41	131
Всего	376	448

Из всего спектра вопросов, наиболее актуальными по количеству обращений являются вопросы оплаты жилья и коммунальных услуг, благоустройства дворов и детских площадок, ремонта дорог, капитального ремонта дома. Одна из самых больных тем, затронутая в обращениях, это неудовлетворительная работа управляющих компаний (вопросы ремонта и содержания жилищного фонда). Немало поступило вопросов по увеличению тарифов и некорректному начислению управляющими компаниями платы на жилищно-коммунальные услуги, при этом авторы обращали внимание на несоответствие цен и качества предоставляемых услуг (водоснабжение, электроснабжение, отопление).

В адрес администрации поступают коллективные обращения. В 2017 году составило **193 (15%)** обращения (2016 – 169 обращений). Количество коллективных обращений увеличилось на 24. Граждане объединяются в коллективы, чтобы совместно решать такие проблемы, как оплата жилья и коммунальных услуг, капитальный ремонт и обслуживание дома, ремонт внутриквартальных дорог, благоустройство детских площадок.

Все шире используется электронная почта. Для повышения оперативности и эффективности работы с заявлениями граждан, в целях расширения границ диалога власти с населением на сайте администрации города имеется раздел «Электронная приемная», обеспечивающая обращения к руководству администрации гражданами по различным проблемам. Через «Электронную приемную» на официальный сайт администрации в отчетном периоде поступило 41 обращение.

На все поступающие сообщения на телефонную линию осуществляется оперативное реагирование, принимаются меры по решению возникающих проблем в максимально сжатые сроки.

За 2017 год на телефонную линию от жителей города Джанкоя поступило 174 сообщения, которые были решены в кратчайшие сроки. В ходе обработки

информации, поступившей на телефонную линию, были определены наиболее проблемные сферы для городского округа Джанкой:

1. Жилищно-коммунальное хозяйство (вопросы электроснабжения, отопления, благоустройства);
2. Транспорт (транспорт и дорожное хозяйство);
3. Вопросы науки, воспитания и обучения детей, молодежи (образование и наука);
4. Вопросы социальной сферы (назначения и выплаты пособий, компенсаций, льгот).

В течение года, на аппаратных совещаниях администрации города Джанкоя, начальником отдела по вопросам делопроизводства, контроля и обращений граждан аппарата администрации города Джанкоя подводятся итоги работы, о рассмотрении обращений граждан, поступившие в администрацию города за неделю. Также осуществляется обратная связь с заявителями для повышения уровня удовлетворенности граждан. Распоряжением администрации города Джанкоя от 17.02.2015 года № 47-р создана постоянно действующая комиссия по работе с обращениями граждан. На заседании комиссии ежемесячно подводятся итоги работы с обращениями граждан, анализ работы в структурных подразделениях администрации города Джанкоя.

Вся работа с обращениями граждан в администрации города Джанкоя построена на взаимопонимании, ответственности должностных лиц и осознании того, что обращения граждан в органы местного самоуправления – это способ защиты их прав и законных интересов.

Личный прием граждан

В 2017 году руководством администрации города Джанкоя было проведено 52 личных приемов граждан. Зарегистрировано 274 обращения. Основные вопросы, затронутые на личном приеме граждан в 2017 году:

- приватизация жилья и постановка на квартирный учет;
- содержание и ремонт многоквартирного жилого фонда в домах, где все или большинство жилых и нежилых помещений являются приватизированными (осуществляется проверка договорных обязательств между собственниками помещений в МКД и Управляющими компаниями, осуществляющими содержание и ремонт общего имущества);
- содержание и ремонт дорог;

- благоустройство придомовых территорий и города;
- предоставление жилья депортированным гражданам;
- нарушение СНИПов при строительстве;
- социальное обеспечение граждан.

По всем обращениям даны поручения и разъяснения. По вопросам, требующим проверки, дополнительного рассмотрения, конкретных действий население обращается с письменными заявлениями.

Начальник отдела по вопросам
делопроизводства, контроля и
обращений граждан аппарата
администрации города Джанкоя

Л.С.Батурина