

## Отчет о работе с обращениями граждан в администрации городского округа Джанкой за первое полугодие 2018 года

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 за первое полугодие 2018 года 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.

За первое полугодие 2018 года в администрацию городского округа Джанкой поступило **620** обращений. По сравнению с аналогичным периодом 2017 года количество обращений составило **691**.

В адрес администрации города Джанкой из вышестоящих органов власти поступило за первое полугодие 2018 года **134** обращений, 2017 – **143** обращений.

Анализируя поступившие обращения, очевидно, что неизменным лидером в вопросах, поступающих в администрацию, является вопрос жилищно-коммунальной сферы, обеспечение граждан жильем, улучшение жилищных условий, коммунального хозяйства, содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория, установка детских площадок, вопросы водоснабжения).

Так же граждан беспокоят вопросы эксплуатации, ремонта, сохранности автомобильных дорог города, борьба с антисанитарией и уборкой мусора.

Одна из самых болезненных тем, затронутая гражданами в обращениях, это неудовлетворительная работа управляющих компаний (вопросы ремонта и содержания жилищного фонда). Немало поступило вопросов по увеличению тарифов и некорректного начисления управляющими компаниями платы за жилищно-коммунальные услуги, при этом авторы обращали внимание на

несоответствие цен и качества предоставляемых услуг (водоснабжение, электроснабжение, отопление).

В адрес администрации за первое полугодие 2018 года поступило **92** коллективных обращений (2017 году – 88). Количество коллективных обращений увеличилось на 11. Граждане объединяются в коллективы, чтобы совместно решать такие проблемы, как оплата жилья и коммунальных услуг, капитального ремонта и обслуживания домов, ремонта внутридомовых дорог, благоустройства 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 23 обращения.

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

За первое полугодие 2018 года на телефонную линию от жителей города Джанкоя поступило 55 сообщений, которые были решены в кратчайшие сроки. При обработке 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, поступивших 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, которой ежемесячно подводятся итоги работы с обращениями граждан, анализ работы структурных подразделений администрации города Джанкоя. За первое полугодие 2018 года проведено 6 заседаний постоянно действующей комиссии.

## Личный прием граждан

За первое полугодие 2018 года руководством администрации города Джанкоя было проведено 36 личных приемов граждан. Зарегистрировано 111 обращений. Основные вопросы, затронутые на личном приеме:

- приватизация жилья и постановка на квартирный учет;
- содержание и ремонт многоквартирного жилого дома, 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.

Все поступившие обращения рассмотрены своевременно, в соответствии с законодательством, многие из них с выездом на место.

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

Л.С.Батурина