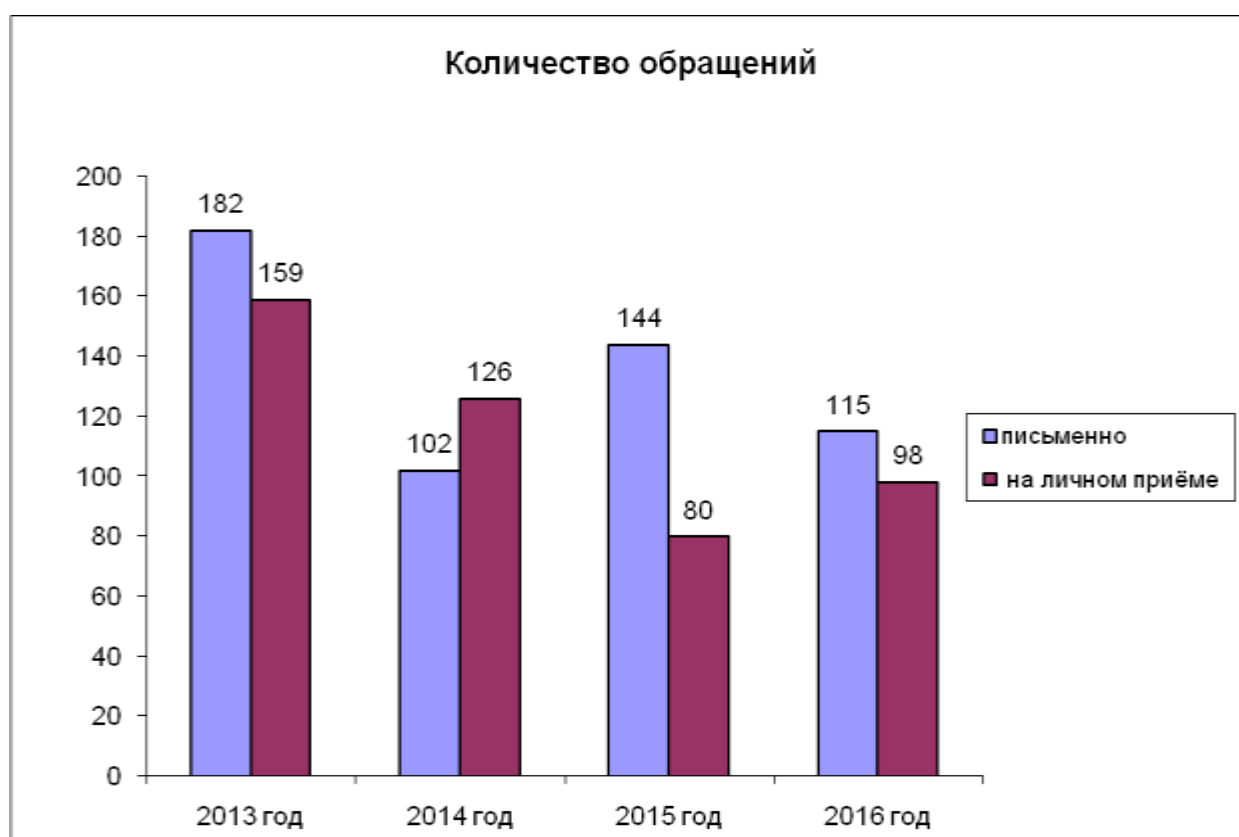


ИНФОРМАЦИЯ

о характере обращений граждан поступивших в адрес главы администрации города Зеи в 2016 году

В 2016 году на имя главы администрации города поступило 115 письменных обращений, это на 29 обращений меньше чем за 2015 год и на 13 обращений больше, чем за 2014 год.

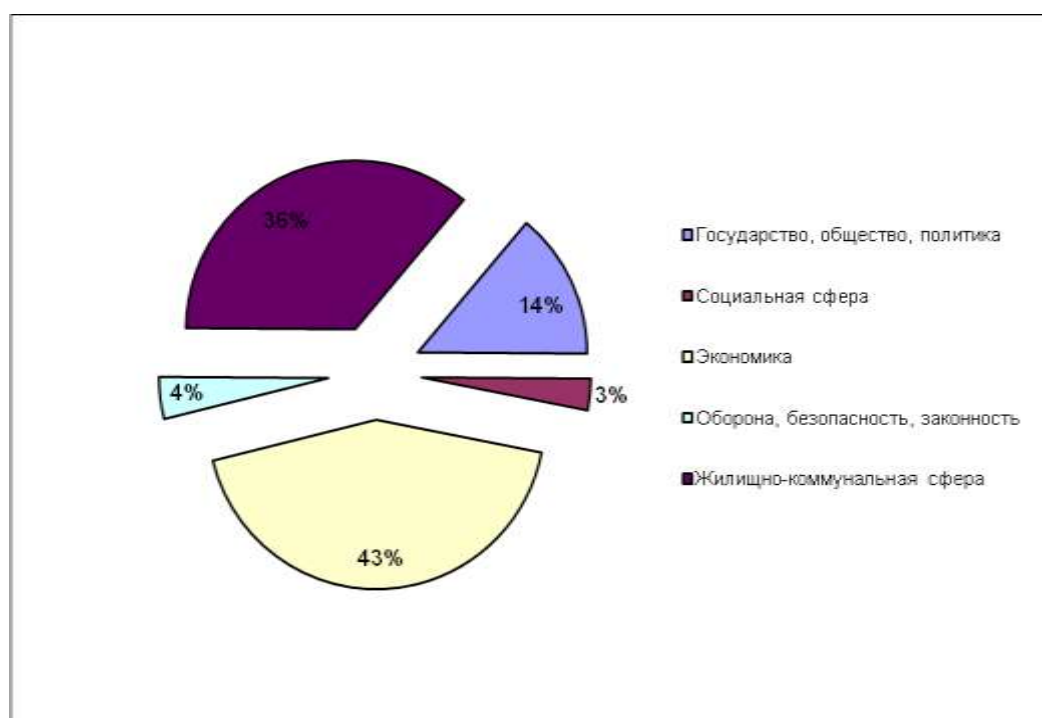
Обращения граждан	2013	2014	2015	2016	% роста (+), снижения (-) (в сравнении 2015 г.)
Всего:	341	228	224	213	-5%
В т. ч.					
письменно	182	102	144	115	-25%
на личном приёме	159	126	80	98	+18%



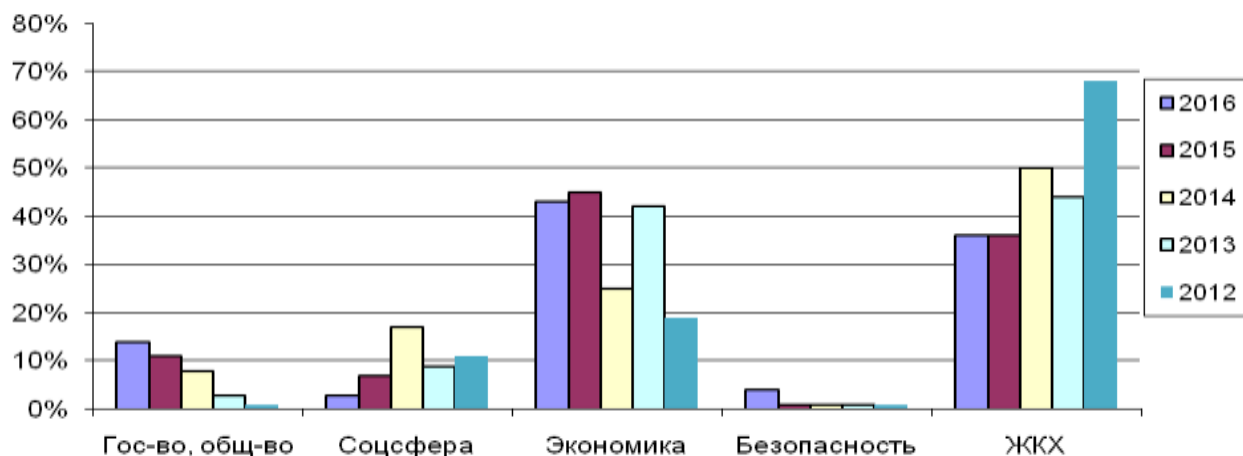
Информация о количестве обращений граждан и содержащихся в них вопросах с распределением по тематическим разделам, поступивших в администрацию города Зеи за 2016 год

		Всего обращений	Государство, общество, политика	Социальная сфера	Экономика	Оборона, безопасность, законность	Жилищно – коммунальная сфера
Поступило письменных обращений граждан		115	16	3	50	4	42
Результаты рассмотрения	Вопросы решены положительно (поддержано)	41	9	0	20	2	10
	в.т.ч. меры приняты	25	7	0	12	1	5
	разъяснено	68	6	3	29	2	28
	не поддержано	6	1	0	1	0	4
	Находится на рассмотрении	-	-	-	-	-	-
Принято граждан на личном приёме		98	8	9	16	0	65

ТЕМАТИКА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН



Сравнительная структура обращений



Согласно проведенному анализу письменных обращений граждан, наибольшее количество обращений, как и в 2015 году потупило по следующим вопросам:

- благоустройство территории и освещении городских улиц - 33 обращений (29%);
- ненадлежащее содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) – 8 обращений (7%);
- вопросы частного домовладения (конфликты с соседями) - 8 (7%);
- эксплуатация и ремонт муниципального жилищного фонда – 6 (5%);
- предоставление услуг в условиях рынка – 6 (5%);
- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) – 4 (3%);
- эксплуатация и сохранность городских дорог – 4 (3%);
- переселение из бараков и ветхого жилья – 4 (3%);
- соблюдение градостроительных нормативов – 3 (3%);
- земельные споры – 3 (3%);
- запрос информации в поисках родственников – 3 (3%);
- реализация программы переселение из районов Крайнего Севера – 3 (3%);
- о предоставлении жилья детям-сиротам – 3 (3%);
- оплата услуг ЖКХ - 2 (2%);
- о необходимости соблюдения соседями правил пожарной безопасности – 2 (2%);
- прочие единичные вопросы.

Сравнивая показатели количества обращений за отчетный год можно сделать вывод, что жителей города больше волновали вопросы, относящиеся к разделу «Экономика». Следует отметить, что в данном разделе тематического классификатора представлен самый разноплановый перечень тем, содержащий в себе такие вопросы как: «Финансы», «Хозяйственная деятельность» (Промышленность, Строительство, Градостроительство и архитектура, Сельское

хозяйство, Транспорт, Связь, Торговля, Общественное питание, Бытовое обслуживание населения).

Из всех полученных обращений, большая часть, как и в предыдущие годы, касалась вопросов «Градостроительства и архитектуры», в частности благоустройства и освещения города и обустройства придомовых территорий.

Горожане указывали на качество городских дорог, особенно в отдаленных районах города, высказывали просьбы в обрезке или спиливании деревьев, проведении работ по уличному освещению, об оборудовании пешеходных переходов и тротуаров, об отводе ливневых вод.

На втором месте, по количеству поступивших обращений, обращения по вопросам «Жилищно-коммунального хозяйства».

В данный раздел тематического классификатора входят темы: «Жилище», «Обеспечение граждан жилищем», «Пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)», «Коммунальное хозяйство», «Оплата строительства, содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации, субсидии, льготы)», «Перевод помещений из жилых в нежилые», «Разрешение жилищных споров», «Ответственность за нарушение жилищного законодательства», «Дачное хозяйство», «Гостиничное хозяйство».

Наибольшее количество обращений касалось вопросов эксплуатации и ремонта квартир муниципального жилья, стоит отметить, что количество таких обращений, по сравнению с 2015 годом осталось на прежнем уровне.

Но отмечается положительная тенденция в тематике вопросов. Есть снижение, на 15 %, вопросов по эксплуатации и ремонту муниципального жилья, на 4 % вопросов по предоставлению коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация), на 2 % по оплате услуг ЖКХ.

Незначительное (на 5 %) увеличение жалоб на ненадлежащее содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, места общего пользования, придомовая территория).

Так же остаются актуальными вопросы по предоставлению жилья детям-сиротам и предоставлению информации о соблюдении очередности на получение субсидий гражданам, выезжающим из районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей.

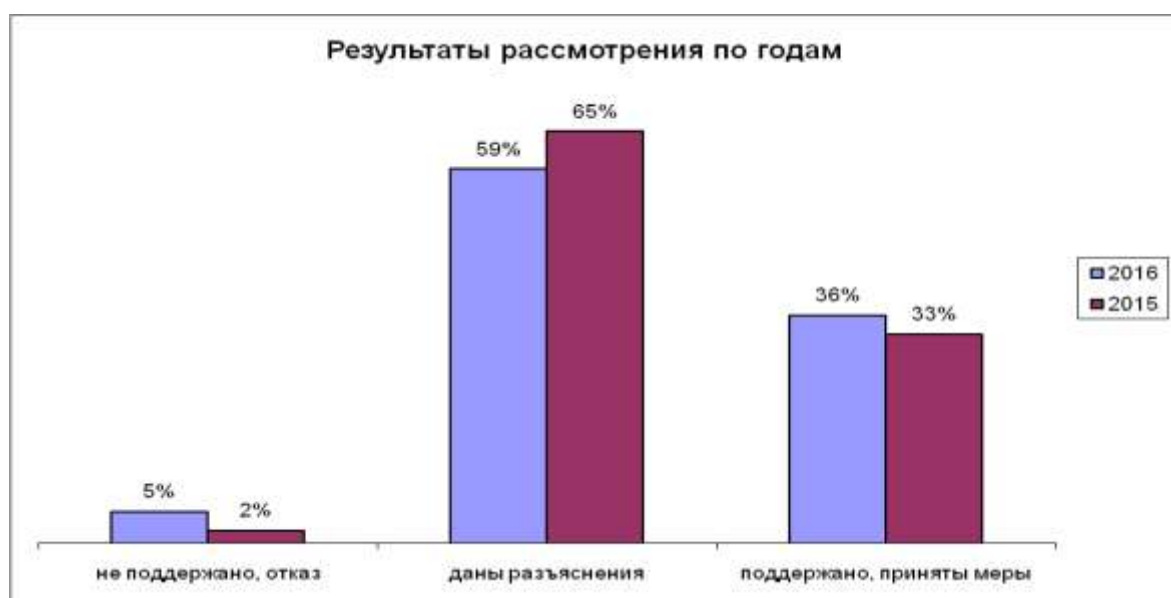
На третьем месте по количеству поступивших обращений вопросы, относящиеся к разделу «Государство, общество, политика»

В течение 2016 года по вопросам, относящимся к данному разделу, поступило 16 обращений, по сравнению с 2015 годом их количество осталось на прежнем уровне. Большая часть обращений касалась вопросов личного характера, связанного с конфликтной ситуацией с соседями, ведущими аморальный образ жизни и нарушающими общественный порядок или ненадлежащем содержании приусадебной территории и домашних животных.

Из общего числа поступивших обращений за 2016 год - 3 (3%) касались «Социальной сферы», что на 7 обращений меньше, в сравнении с 2015 годом.

Следует отметить специфику поступивших обращений, все они были единичными: о компенсации расходов к месту отдыха и обратно, строительстве в городе крытого катка и предоставлении льготы пенсионерам за проезд на «дачном маршруте».

Обращения, отнесенные к разделу «Оборона, безопасность, законность», касались вопросов о необходимости соблюдения соседями правил пожарной безопасности и работе пожарного гидранта.



Результаты рассмотрения обращений граждан распределились следующим образом:

- по 68 обращению даны разъяснения – (59%),
- по 41 обращению принято положительное решение – (36%),
- меры приняты по 25 обращениям (22%)
- не поддержано - 6 (5%).

По проведенному анализу работы с обращениями можно сделать вывод, что по сравнению с 2015 годом, на 6 % уменьшилось количество ответов заявителям, в которых им направлены рекомендации и даны разъяснения на поставленные вопросы. 36 % от всех данных ответов заявителям имели положительный результат, по обращениям были приняты соответствующие меры, а все замечания устранены или удовлетворены.

На 3 % увеличилось количество не поддержанных, т.е. необоснованных обращений.

На все обращения гражданам, поступившие в адрес администрации, даны разъяснения на основе положений Федеральных, областных, муниципальных законодательных актов и порядке решения их вопросов. Случаев нарушений сроков предоставления ответов заявителям не было.

Все обращения граждан, поступающие в администрацию города подлежат обязательной регистрации. Каждому обращению присваивается входящий номер, проставляется шифр темы согласно тематическому классификатору обращений граждан.

Все поступающие обращения граждан передаются на рассмотрение руководству и ставятся на контроль. Ни одно обращение не было оставлено без внимания.

Главе администрации города ежемесячно направляются справки о состоянии исполнительской дисциплины, в том числе по рассмотрению обращений граждан.

На оперативных совещаниях периодически анализируются отчеты по рассмотрению обращений граждан, вопросы по соблюдению требований законодательства в работе с обращениями.

Основной задачей работы с обращениями граждан является вопрос качественного и своевременного решения проблем, с которой они обращаются в органы местного самоуправления, а также в направлении обоснованных ответов заявителям.