

ИНФОРМАЦИЯ

о состоянии исполнительской дисциплины в структурных подразделениях городского совета, Администрации города Алушты, организациях и учреждениях по рассмотрению обращений граждан за **I квартал 2016 года**

За отчетный период в городской совет и Администрацию города Алушты обратилось **2646** человек с учетом коллективных обращений (в прошлом году за этот же период – **2706**), т.е. на **60** человек меньше.

Количество устных и письменных обращений за **1 квартал 2016 года** составляет **1751** обращение, в первом квартале 2015 года этот показатель составил – **1338** обращений, рост на **413** обращений.

Из них:

- граждане отдавали предпочтение письменной форме обращений, и этот показатель составил – **1609** (в 2015 году - **1196**, (+**413**), рост 34,5%).

из них:

- предложений - **11**,
- заявлений - **1735**,
- жалоб - **5**.

- устных обращений – **133** (этот показатель ниже уровня 2015 года – **142**).

Из них – личный прием – **128** чел., прием по «горячей линии» - **5** чел.

Общее количество коллективных обращений составило - **78** (для сравнения - за этот же период прошлого года их было **87**), т.е. на **9** обращений меньше.

Основные проблемы, которые поднимают граждане в коллективных обращениях – это вопросы незаконного строительства в парках и скверах, пересмотра тарифов на ЖКУ, передачи общежитий в муниципальную собственность, неудовлетворительного состояния жилого фонда, строительство моста чрез трассу республиканского значения (**мрн. Мирный**), нанесения дорожной разметки, работы коммунальных служб, вопросы землепользования, незаконного размещения торговых объектов.

Количество повторных обращений граждан – **17**, что на **6** обращений больше, чем за соответствующий период 2015 года.

Основные проблемы, затрагиваемые в повторных обращениях - вопросы землепользования, вопросы размещения торговых объектов, вопросы социальной защиты; вопросы, касающиеся незаконного строительства, жилищные вопросы.

Организация личного приема граждан

Личный прием является одним из эффективных способов, направленных на снижение количества поступающих письменных обращений в сектор приема граждан (в том числе повторных), и способствует оперативному решению расставленных заявителем вопросов.

Распоряжениями: главы муниципального образования (от 15.01.2016 за № 04-р) и главы администрации города Алушты (от 18.01.2016. № 09-р) были утверждены графики личного приема граждан городским руководством на 2016 год с учетом удобного времени для заявителей, которые размещены на информационном стенде в вестибюле Администрации и на официальном сайте.

Всего в 1 квартале 2016 года было проведено **26** личных приемов граждан, (за аналогичный период 2015 года проведено **16** приемов).

На приеме у руководства городского совета и Администрации города Алушты за 1 квартал 2016 года побывало **128** чел.

Огнева Г.И. – проведено **6** приемов - принято **51** чел.;

Сотов И.И. – проведено **6** приемов - принято **54** чел.;

Чернов А.В. – проведено **4** приема - принято **6** чел.;

Перепелица Г.В. – проведено **4** приема - принято **5** чел.;
 Боярчук А.В. – проведено **6** приемов - принято **12** чел.;
 Сейдаметов Э.А. – приема не было

Также в 1 квартале 2016 года **Огнёвой Г.И.** было проведено **6** депутатских приемов на базе общественной приемной партии «Единая Россия» и принято **34** человека.

Организация выездных приемов граждан

Одной из мер, направленных на совершенствование организации работы по личному приему граждан, является выездной прием граждан специалистами управлений, отделов Администрации города Алушты в территориальных органах Администрации.

В 1 квартале 2016 года проведены **3** выездных приема граждан, на которых побывало **85 человек, из них:**

Изобильненский территориальный орган – принято **26** человек;
 Лучистовский территориальный орган – принято **21** человек;
 Малореченский территориальный орган – принято **38** человек.

Основные вопросы, поднимаемые гражданами на личных приемах – это по-прежнему вопросы дооформления земельных участков, государственной регистрации, жилищные вопросы, вопросы социальной защиты и оказания материальной помощи, вопросы работы управляющих компаний, дислокации НТО, неудовлетворительного состояния жилого фонда, коммуникаций, кровель многоэтажных домов.

Из вышестоящих организаций в 1 квартале 2016 года поступило **405** обращений:

из Совета министров Республики Крым – **175**;

в том числе, по телефонной линии Председателя Совета министров Республики Крым – **102** обращения;

из Государственного совета Республики Крым – **10**;

из прокуратуры – **126**;

из различных министерств, ведомств – **94**;

из суда поступило 192 обращения (в 1 квартале 2015 – 78).

В 1 квартале 2016 года получено **11** обращений, поступивших на фейсбук Председателя Совета министров Республики Крым Аксенова С.В., за аналогичный период 2015 года – **1 обращение.**

Из **Управления Президента Российской Федерации** по работе с обращениями граждан и организаций получено **34** обращения, направленных на имя Президента Российской Федерации Путина В.В., в 1 квартале 2015 года поступило **20** обращений.

Анализ обращений, поступивших в городской совет и Администрацию города Алушты показал, что **характер обращений принципиально** не изменился.

По-прежнему основная часть обращений, содержит вопросы:

- по дооформлению земельных участков, землепользованию;
- по улучшению жилищных условий граждан, работы управляющих компаний, пересмотра тарифов на услуги жилищно-коммунального хозяйства, социального обеспечения,

- по проблемам водоснабжения, ремонта дорог, а также по вопросам благоустройства и освещения дворовых территорий,

- переселения из ветхого и аварийного жилья, предоставления жилья сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, малообеспеченной категории граждан.

Наибольшее количество обращений в **1 квартале 2016 года** поступило по вопросам:

- землепользования - **621**

- архитектуры и градостроительства **251**,

- жилищного-коммунального хозяйства - **368**,

- жилищные вопросы – **124**;
- торговли и общественного питания - **35**,
- труда, социальной защиты и пенсионного обеспечения - **87**,
- работы местных органов власти, управления и обеспечения законности и охраны правопорядка - **22**,
- вопросы транспорта - **17**,
- науки, воспитания и обучения детей, здравоохранения, физической культуры и спорта - **25**,
- другие вопросы - **201**.

Из всех поданных заявлений рассмотрено **1193**, из них:

- удовлетворено - **256**,
- разъяснено - **935**,
- отказано - **2**.

Зарегистрировано и конвертировано **1442** писем, что больше на **124** письма за аналогичный период 2015 года.

Контроль своевременного рассмотрения обращения граждан

На сектор приема граждан отдела организационно-информационного обеспечения деятельности совета, документального обеспечения, приема граждан возлагается контроль за прохождением обращений граждан в структурных подразделениях Администрации и соблюдением сроков их рассмотрения и подготовки ответа.

Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков в управлениях и отделах возложена на их руководителей и ответственных лиц.

Обращения граждан, в соответствии с законодательством подлежат регистрации в течение 3 дней с момента их поступления. На практике этот срок сокращается до 1 дня.

На сегодня, руководством, используются практически все возможности, позволяющие в досудебном порядке принимать меры по защите прав и законных интересов граждан.

Это: организация встреч заявителей и лиц, заинтересованных в урегулировании вопросов;

- комиссионное исследование, с выездом на место, фактов, изложенных в обращениях,
- привлечение третьих лиц для изучения вопроса и консультаций.

На контроль ставится каждое обращение граждан.

При этом основным принципом, лежащим в основе процедуры рассмотрения обращений граждан, является принцип своевременности, то есть соблюдение установленных законом сроков рассмотрения обращений.

Н.Г. Сидорова, начальник отдела организационно-информационного обеспечения деятельности совета, документального обеспечения, приема граждан