**Информация о проделанной работе с обращениями граждан**

**в администрации города Урай за 4 квартал 2019 года**

**1. Анализ и результаты рассмотрения обращений граждан в сравнении с**

**аналогичным периодом 2018 года**

В 4 квартале 2019 года в администрацию города Урай поступило 179 обращений граждан, из них 63 устных и 58 письменных, 58 - поступило в виртуальную приемную главы города.

В сравнении с аналогичным периодом 2018 года (193) заметно незначительное уменьшение поступивших обращений. Так, в 4 квартале 2018 года насчитывается 34 устных обращений, 71 письменное обращение, из них 88 обращений поступило через виртуальную приемную на официальном сайте органов местного самоуправления города Урай в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Общее количество обращений составило 93%, устных обращений – 185%, количество письменных обращений - 82%, количество обращений в виртуальной приемной главы - 66%.

Таким образом, уменьшение общего количества обращений, по сравнению с аналогичным периодом 2018 года, наблюдается за счет уменьшения письменных обращений и обращений граждан, поступивших через виртуальную приемную главы города. Значительно снизилось количество коллективных обращений (в 2019 году – 8, в 2018 году — 18).

В четвертом квартале 2019 года в ответах заявителям прописаны 3 обязательства, которые поставлены на дополнительный контроль. К ним относятся:

- организация парковочных мест для инвалидов в жилой зоне (май-июнь 2020 года);

- обследования внутриквартальных проездов до 31 мая 2020 года;

- установка дополнительных осветительных приборов по ул.Кольцова (февраль 2020 года).

За четвертый квартал текущего года поддержано - 31 обращение, поддержано в т. ч. «меры приняты» - 32 обращения; не поддержано - 0 обращений; большая часть ответов «разъяснено» по существу поставленных вопросов - 110 обращений, 5 - находятся в работе. Всем заявителям, обратившимся в данный период, ответы были даны своевременно.

В 4 квартале остаются актуальными также жилищные вопросы и вопросы жилищно-коммунального хозяйства.

В сравнении с аналогичным периодом 2018 года произошло увеличение количества обращений граждан по следующим тематикам:

1. уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов (в 2019 году – 11, в 2018 году – 6);
2. улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях (в 2019 году – 12, в 2018 году – 10);
3. гуманное отношение к животным. Создание приютов для животных (в 2019 году – 6, в 2018 году – 4).

В 4 квартале 2019 года сохранилась проблема по уборке мусора в дворовых территориях города. Специалистами МКУ «УЖКХ города Урай» проводилось обследование придомовых территорий. На основании результатов обследования был организован сбор и транспортировка ТКО с контейнерных площадок. Проведены работы по уборке мусора и покосу и сбору травы, листвы. На сегодняшний день во всем жилом фонде и ИЖС полностью обустроены новые контейнерные площадки для мусора (евроконтейнеры с педалью для открывания крышки).

Количество обращений по жилищным вопросам связано с тем, что большинство граждан живут в помещении с площадью, недостаточной для нормального проживания. Учитываются все лица, проживающие в данной жилплощади. А так же граждан, проживающих в жилых помещениях, которые соответствуют принятым нормам санитарии и безопасности.

В 2019 году для Урая стала актуальна тема по созданию приютов для бездомных животных. Отношения людей и животных, изъятых из окружающей среды, неоднократно подвергались обсуждению в обществе. Приют для бездомных животных - место содержания бездомных, потерянных или брошенных животных, в нашем городе преимущественно кошек. В настоящий момент рассматривается вопрос по определению места, где будут пребывать данные животные. Многие жители и волонтеры города активно принимают участие в решении данного вопроса, т.к. приюты являются одной из ключевых составляющих защиты животных.

В настоящее время все шире используется электронная почта. Для повышения оперативности и эффективности работы с заявлениями граждан, в целях расширения диалога власти с населением.

В то же время произошло уменьшение количества обращений граждан по следующим

тематикам:

1. благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров (в 2019 году – 6, в 2018 году – 7);
2. развитие предпринимательской деятельности (в 2019 году – 7, в 2018 году – 8);
3. управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью (в 2019 году – 6, в 2018 году – 8).

**2. Муниципальные программы города Урай**

В администрации города Урай действует 18 муниципальных программ. Программы направлены на улучшение благосостояния жителей города Урай и города в целом, самыми актуальными являются:

- «Охрана окружающей среды в границах города Урай» на 2017-2020 годы, утвержденная постановлением администрации города Урай от 27.09.2016 №2916 (в редакции от 30.08.2019 №2142).

Целями программы являются:

1) обеспечение права жителей города Урай на благоприятную окружающую среду;

2) формирование знаний населения города Урай в области охраны окружающей среды.

- «Улучшение жилищных условий жителей, проживающих на территории муниципального образования город Урай» на 2019-20130 годы, утвержденная постановлением администрации города Урай от 25.09.2018 №2466 (в редакции от 31.12.2019 №3232).

Целью программы является:

- создание условий, способствующих улучшению жилищных условий и качества жилищного обеспечения жителей, проживающих на территории муниципального образования город Урай.

- «Развитие транспортной системы города Урай» на 2016 - 2020 годы, утвержденная постановлением администрации города Урай от 30.09.2015 №3209 (в редакции от 25.10.2019 №2615).

Целями программы являются:

1) совершенствование сети автомобильных дорог общего пользования местного значения, повышение пропускной способности транспортных потоков на улично-дорожной сети;

2) обеспечение доступности и повышение качества транспортных услуг населению города Урай;

3) повышение безопасности дорожного движения в городе Урай.

- «Капитальный ремонт и реконструкция систем коммунальной инфраструктуры города Урай» на 2014-2020 годы, утвержденная постановлением администрации города Урай от 30.09.2013 №3389 (в редакции от 10.01.2020 №12).

Целью программы является:

1) снижение энергозатрат, повышение энергоэффективности и надежности функционирования систем жизнеобеспечения населения.

**3. Информация о проделанной работе с обращениями граждан**

Специалистами администрации города рассматривается каждый вопрос, поступивший на имя главы города или его заместителей. Из 179 обращений на начало отчетного периода 5 находятся в проработке.

В четвертом квартале большинство вопросов, волнующих граждан, относятся к следующим тематикам:

- *вопросы жилищной сферы:* переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зон – 5; улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях – 12;

- *вопросы жилищно-коммунального хозяйства:* уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов – 11.

Администрацией города Урай разработаны и проводятся следующие мероприятия для решения вышеуказанных вопросов:

*Вопросам благоустройства* дворовых территорий уделяется большое внимание в городе. Проведение благоустроительных работ позволяет обеспечить комфортное проживание граждан и вызывает ряд вопросов жителей домов, где благоустройство в данный период времени не производится. Специалистами администрации города Урай ведется регулярный мониторинг технического состояния придомовых территорий. По результатам мониторинга технического состояния и анализа обращений граждан администрацией города Урай совместно с депутатами Думы города Урай сформирован план благоустройства городских территорий. Реализация этого плана будет осуществляться исходя из финансовых возможностей местного бюджета, а также иных источников, предусмотренных на эти цели. Информация о планах и выполняемых благоустроительных работах публикуются в городской газете «Знамя» и размещается на официальном сайте органов местного самоуправления города Урай в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Создана и функционирует общественная комиссия по обеспечению реализации приоритетного проекта «Формирование комфортной городской среды» для рассмотрения предложений заинтересованных лиц о включении мероприятий в муниципальные программы на 2018-2022 годы.

*Для решения жилищных вопросов* ведется ежедневный прием граждан специалистами управления учета и распределения муниципального жилого фонда администрации города, проводятся консультации по вопросам выполнения Государственной программы Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Обеспечение доступным и комфортным жильем жителей Ханты-Мансийского автономного округа - Югры в 2014-2020 годах», производится выезд на место главой города, заместителями и специалистами для решения вопросов граждан. Также проводится следующая работа:

1. Контроль за выполнением условий по передаче квартир в рамках заключенных муниципальных контрактов на приобретение жилых помещений.

2. Организация комиссионной приёмки квартир от застройщика.

3. Своевременная актуализация заявок о потребности в дополнительном финансировании в Департамент строительства ХМАО - Югры для приобретения жилья в рамках жилищных программ.

4. Обеспечение застройщиков строительными площадками для жилищного строительства и поиск механизмов привлечения новых инвесторов для строительства жилья.

По вопросам применения законодательства в различных сферах, с населением города проводится разъяснительная работа (личный прием граждан, выездной прием граждан города Урай с участием главы города Урай, заместителей главы города Урай и руководителей структурных подразделений администрации города Урай, встречи с трудовыми коллективами, встречи с руководителями  общественных объединений и т.д.).

Предложения и просьбы горожан не редко поддерживаются главой города и его заместителями. За данный период было поддержано 31 обращение по коммунально-бытовому обслуживанию; 32 обращения поддержано, в т.ч. «меры приняты» по таким вопросам, как: уборка снега на улицах города, придомовых территориях и крышах домов; транспортное обслуживание населения, предоставление справок и документов, организация автостоянок и парковок и др.

В четвертом квартале текущего года на приемах у главы города и его заместителей поступило 63 обращения. В целом, вопросы, с которыми жители обращаются на личный прием в администрацию, относятся к следующим тематикам:

- коммунально-бытовая сфера, в частности: обслуживания управляющей компании;

- жилищные вопросы, в частности: предоставление жилого помещения; коммерческий найм; признание дома аварийным и др.;

- вопросы труда и занятости: трудоустройство.

Глава города и его заместители проводят личные приемы граждан еженедельно.

На все вопросы, интересующие граждан на личных приемах, специалисты администрации готовят в срок объективные и проработанные проекты письменных ответов на подпись главе и его заместителям, либо разъяснения даются во время приема в устной форме.

**4. Заключение**

В администрации города Урай также активно ведется работа по обеспечению доступности органов исполнительной власти для населения, результативности работы, формированию положительного имиджа чиновников.

На официальном сайте органов местного самоуправления города Урай размещена контактная информация о структурных подразделениях администрации города. Наиболее значимые аспекты в жизни города, работа администрации города освещается в городской газете «Знамя» и на официальном сайте органов местного самоуправления. Также на официальном сайте органов местного самоуправления города Урай публикуются отчеты о работе администрации города, ее структурных подразделениях, графики личного приема граждан главой города и его заместителями. Граждане активно обращаются к главе города Урай в электронной форме через официальный сайт органов местного самоуправления города Урай [www.uray.ru](http://www.uray.ru).

Работа с обращениями граждан ведется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в соответствии с порядком, утвержденным постановлением администрации города Урай от 17.06.2014 №1981 «Об организации рассмотрения обращений граждан, поступающих в адрес главы города Урай, администрации города Урай и должностных лиц администрации города Урай», которые предусматривает право граждан на обращение в орган местного самоуправления письменно или на личный прием к главе города, его заместителям и руководителям структурных подразделений администрации города Урай.

Регистрация письменных, устных и электронных обращений граждан производится в системе электронного документооборота «Система ДЕЛО». Модуль «Документы».