**Информация о проделанной работе с обращениями граждан**

**в администрации города Урай за 2 квартал 2019 года**

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

**аналогичным периодом 2018 года**

Во 2 квартале 2019 года в администрацию города Урай поступило 183 обращения граждан, из них 43 устных и 99 письменных, 41 - поступило в виртуальную приемную главы города.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

В сравнении с аналогичным периодом 2018 года (150) заметно увеличение поступивших обращений. Так, во 2 квартале 2018 года насчитывается 46 устных обращений, 39 письменных обращений, из них 47 обращений поступило через виртуальную приемную сайта администрации города.

Общее количество обращений составило 139%, устных обращений - 93%, количество письменных обращений - 254%, количество обращений в виртуальной приемной главы - 87%.

Таким образом, увеличение общего количества обращений наблюдается за счет увеличения письменных обращений граждан. Количество коллективных обращений граждан за данный период увеличилось по сравнению с прошлым годом (в 2018 году - 7, в 2019 году - 10).

Во втором квартале 2019 года в ответах заявителям было прописано 4 обязательства, поставленных на дополнительный контроль. К ним относятся:

- выполнение мероприятий по восстановлению ударопоглощающего покрытия из сыпучих материалов детской игровой площадки по адресам: мкр.2, д.48 и д.55;

- выполнение мероприятий по озеленению задней части жилого дома №38, мкр.2;

- обследование городских тротуаров, устранение дефектов покрытия, установка и строительство пандусов;

- установка пластиковых евро контейнеров объемом 1.1 куб.м.

За второй квартал текущего года поддержано - 33 обращения, поддержано в т. ч. «меры приняты» - 22 обращения; не поддержано - 0 обращений; большая часть ответов «разъяснено» по существу поставленных вопросов - 97 обращение, 31 - находятся в работе. Всем заявителям, обратившимся в данный период, ответы были даны своевременно.

Во 2 квартале актуальны 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 2018 году - 5, в 2019 году - 8);
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 2018 году - 4, в 2019 году - 9);
3. переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны (в 2018 году - 10, в 2019 году - 13).

Во втором квартале 2019 года основной проблемой стала ситуация по уборке мусора в дворовых территориях города. Специалистами МКУ «УЖКХ города Урай» проведено обследование придомовых территорий. На основании результатов обследования был организован сбор и транспортировка ТКО с контейнерных площадок. Проведены работы по уборке мусора и покосу травы. Также в городе активно происходит обновление контейнерных площадок для ТКО, появляются новые контейнеры с закрытыми крышками.

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 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. комплексное благоустройство (в 2018 году - 13, в 2019 году - 12);
2. предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (в 2018 году - 4, в 2019 году - 3);
3. строительство и реконструкция дорог (в 2018 году - 6, в 2019 году - 4).

**2. Муниципальные программы города Урай**

В администрации города Урай действует 21 муниципальная программа. 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 года Урай от 27.09.2016 №2916 (с изменениями от 29.03.2017 №737).

Целью данной программы является:

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

2) обеспечение исполнения требований законодательства в области охраны окружающей среды, лесного законодательства;

3) формирование знаний населения города Урай в области охраны окружающей среды;

- «Улучшение жилищных условий граждан, проживающих на территории муниципального образования город Урай» на 2016-2018 годы, утвержденная постановлением администрации города Урай от 30.09.2015 №3211 (с изменениями от 29.03.2017 №736). Целью данной программы является: создание условий, способствующих улучшению жилищных условий и качества жилищного обеспечения граждан, 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 (от 29.03.2017 №730). Целью программы является:

1) совершенствование существующих и развитие сети автомобильных дорог общего пользования местного значения, повышение пропускной способности транспортных потоков на улично-дорожной сети, повышение безопасности дорожного движения в городе Урай;

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

- «Капитальный ремонт и реконструкция систем коммунальной инфраструктуры города Урай» на 2014-2020 годы, утвержденная постановлением администрации города Урай от 30.09.2013 №3389 (с изменениями от 29.03.2017 №735).

Целью данной программы является:

1) повышение надежности функционирования систем жизнеобеспечения населения;

2) предотвращение ситуаций, которые могут привести к нарушению функционирования систем жизнеобеспечения населения;

3) снижение энергозатрат, повышение энергоэффективности систем жизнеобеспечения.

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

Специалистами администрации города рассматривается каждый вопрос, поступивший на имя главы города или его заместителей. Из 183 обращений на начало отчетного периода 31 находятся в проработке.

Во втором 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 - 13; улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях - 9;

- вопросы жилищно-коммунального хозяйства: уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов - 8.

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

*Вопросам благоустройства* дворовых территорий уделяется большое внимание в городе Урай. 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 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 проблем 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 организаций и т.д.).

Предложения и просьбы горожан не редко поддерживаются специалистами администрации города. За данный период было поддержано 33 обращения по коммунально-бытовому обслуживанию; 22 обращения поддержано, в т.ч. «меры приняты» по таким вопросам, как: уборка мусора на улицах города и придомовых территориях, отсыпка и ремонт дороги придомовых территорий, транспортное обслуживание населения, предоставление справок и документов, организация автостоянок и парковок и др.

Во втором квартале текущего года на приемах у главы города и его заместителей поступило 46 обращений. 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 в срок письменно дают объективные и проработанные ответы, либо разъяснение дается устно во время приема.

**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 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 приёма 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 «Кодекс: Документооборот».