**Информация о проделанной работе с обращениями граждан**

**в администрации города Урай за 3 квартал 2019 года**

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

**аналогичным периодом 2018 года**

В 3 квартале 2019 года в администрацию города Урай поступило 205 обращений граждан, из них 62 устных и 70 письменных, 73 - поступило в виртуальную приемную главы города.

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

В сравнении с аналогичным периодом 2018 года (146) заметно увеличение поступивших обращений. Так, в 3 квартале 2018 года насчитывается 25 устных обращений, 67 письменных обращений, из них 55 обращений поступило через виртуальную приемную сайта администрации города.

Общее количество обращений составило 140%, устных обращений – 248%, количество письменных обращений - 104%, количество обращений в виртуальной приемной главы - 133%.

Таким образом, увеличение общего количества обращений наблюдается за счет увеличения устных обращений граждан (личные приемы главы и заместителей). Количество коллективных обращений граждан находится на данный период практически на одном уровне (в 2018 году — 9, в 2019 году - 10).

В третьем квартале 2019 года в ответах заявителям было прописано 3 обязательства, поставленных на дополнительный контроль. К ним относятся:

- установка дорожных знаков 6.4 "Парковка" и таблиц 8.17 "Инвалиды";

- капитальный ремонт сетей теплоснабжения и утепления фасада дома мкр.2, д.69;

- смена деревянных оконных блоков (мкр.Западный, д.15).

За третий квартал текущего года поддержано – 25 обращений, поддержано в т. ч. «меры приняты» - 30 обращений; не поддержано - 0 обращений; большая часть ответов «разъяснено» по существу поставленных вопросов – 137 обращений, 26 – находятся в работе. Всем заявителям, обратившимся в данный период, ответы были даны своевременно.

В 3 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 2018 году – 2, в 2019 году - 7);
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 – 8, в 2019 году – 10);
3. переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны (в 2018 году –3, в 2019 году – 13);
4. развитие предпринимательской деятельности (в 2018 году – 5, в 2019 году – 10).

В 3 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 дворах мкр. Западный ведутся работы по оборудованию контейнерных площадок. На некоторых из них уже демонтированы ограждения и обустроены платформы под основания. Помимо реконструкции мест складирования мусора, на площадках появятся и новые евроконтейнеры с педалью для открывания крышки. Окончание запланированных работ в этом микрорайоне намечено на конец октября текущего года. Контейнерные площадки на территории всего города будут обустроены уже к концу осени.

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.

Теенденция к развитию предпринимательства в городе продолжает свой активный рост. Появляется все больше желающих проявить себя в данном деле, о чем нам и говорят данные цифры (2018 год – 5, 2019 год – 10).

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. обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (в 2018 году – 7, в 2019 году - 3);
2. комплексное благоустройство (в 2018 году – 9, в 2019 году - 9).

**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 205 обращений на начало отчетного периода 26 находятся в проработке.

В третьем 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 – 10;

- *вопросы жилищно-коммунального хозяйства:* уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов – 7.

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 25 обращений по коммунально-бытовому обслуживанию; 30 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.

В третьем квартале текущего года на приемах у главы города и его заместителей поступило 62 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 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».