**Информация**

**о работе с обращениями граждан,**

**поступивших в администрацию МО «Тымовский городской округ»**

**за 3 квартал 2019 года**

Анализ характера обращений граждан является важным источником информации, необходимым для решения вопросов муниципального и государственного значения. В ходе работы с обращениями граждан, поступившими в администрацию МО «Тымовский городской округ», выявляются наиболее острые проблемы, волнующие население муниципального образования.

За 3 квартал 2019 года в администрацию МО «Тымовский городской округ» всего поступило 495 обращений ( 322 письменных и 173 устных), в 2018 г. – 445 .

Из поступивших за первое полугодие 2019года в администрацию МО «Тымовский городской округ» 232 письменных обращений выделено - 65 заявлений , 252 обращений и 5 жалобы. Из числа обратившихся граждан в администрацию МО «Тымовский городской округ»: 67 обращений от граждан пенсионного возраста, 8 обращений от многодетной семьи.

В анализируемом периоде 2019 года поступило 173 устных обращений. В том же периоде 2018 года поступило 160 устных обращений.

Граждане обращались по следующим направлениям:

**Жилищные вопросы.**

За 3 квартал 2019 г. по данной тематике поступило 140 письменных и  118 устных обращений, в аналогичном периоде 2018 года – 130 письменных, 125 устных обращений.

Жилищный вопрос решается, в том числе, путем предоставления освобождающегося муниципального жилого фонда, временного заселения граждан в пустующие жилые помещения по договорам социального найма с целью их сохранности.

Для решения жилищных вопросов и ремонтажилья, в муниципальном образовании действует программа: «Обеспечение населения муниципального образования Тымовский городской округ качественным жильем на 2015-2025 годы », в том числе подпрограммы «Оказание поддержки в обеспечении жильем молодых семей, молодых ученых, а так же работников бюджетной сферы; «переселение граждан из ветхого и аварийного жилья ».

**Транспорт**

По данной тематике за 3 квартал 2019 года поступило 6 письменных обращений. Это коллективное обращение, касающееся вопроса парковки автомобилей, предоставление данных по автобусам и маршруткам, об организации автобусного движения в пгт. Тымовское и др. По всем обращения даны ответы разъяснительного характера. В 2018 г того же периода -1.

**Дорожное хозяйство**

В анализируемом периоде поступило 9 письменных и 2 устных обращений. Они касаются состояния дорог в муниципальном образовании, ремонте моста. По всем обращениям даны ответы разъяснительного характера. В 2018 году того же периода поступило 8 письменных и 2 устных обращения.

**Природные ресурсы и охрана окружающей среды**

По этой тематике поступило 2 обращения касающееся экологической проблемы – копоти и саже с котельной, расположенной рядом с домами. Заявителю был дан ответ о проведенной работе по этому вопросу. В 2018 г – 1 письменное обращение.

**Труд, занятость населения**

За 3 квартал 2019 года поступило 3 письменных и 2 устных обращения по вопросу трудоустройства. Даны разъяснения.

**Строительство**

По этой тематике поступило 1 обращение, касающееся строительства жилья в селах. Разъяснено.

**Имущественные и земельные отношения.**

За 3 квартал 2019 года поступило 7 письменных и 6 устных обращений касающиеся границ земельных участков, земельных споров и др. Заявителям даны ответ разъяснительного характера.

За 2018 год этого периода поступило – 11 письменных и 5 устных обращений.

**Коммунальное обслуживание**

За анализируемый период 2019 года по данной тематике зарегистрировано 107 письменных и 36 устных обращений.

В аналогичном периоде 2018 года – 48 письменных и 25 устных обращений.

Это обращения, в основном касаются обследования жилых помещений и ремонте жилого фонда . Их появление связано, как правило, с нежеланием граждан ждать своей очереди для выполнения запланированных тех или иных работ, связанных с предоставлением услуг .

По вопросам коммунального хозяйства и жилищной сферы, применяется практика выезда межведомственной комиссии на место жительства заявителя по вопросам, указанным в обращениях. Также, применяется такая форма работы как приглашение заявителя для личной беседы.

В районной газете «Тымовский вестник», в информационно-телекомуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации МО «Тымовский городской округ» публикуются материалы разъяснительного и информационного характера, о планах капитального ремонта и ремонта дворовых территорий, об объектах капитального строительства, о плате за капитальный ремонт.

Для решения коммунальных вопросов в муниципальном образовании проводится ряд мероприятий, направленных на улучшение качества жизни жителей района.

В соответствии с графиками и планами ремонтно-восстановительных работ на 2019 год предприятиями ЖКХ проводились и проводятся мероприятия, которые предусматривают комплекс организационно-технических работ – по электрическим сетям, водопроводу и канализации, улично-дорожной сети.

Продолжаются работы по капитальному ремонту дворовых территорий многоквартирных домов пгт.Тымовское.

Так же продолжаются работы по прокладке межпоселковых газовых сетей в МО «Тымовский городской округ».

Согласно программе «Охрана окружающей среды в МО «Тымовский городской округ» на 2015-2020 годы» завершено строительство II очереди полигона ТБО.

Все эти мероприятия направлены на снижение количества обращений о некачественном тепло-водоснабжении, ремонте жилых домов, об экологической ситуации в районе и др.

**Социальная сфера**

За 3 квартал 2019 г. поступило 3 письменных обращения по данной тематике, касающееся получения инклюзивного образования и о несогласии с датой повышения размера родительской платы –разъяснено. Два обращения об обеспечении инвалида-колясочника твердым топливом – на исполнении.

В этот период 2018 года – 4 обращения.

**Экономика и финансы.**

За отчетный период 2019 г. – 3 письменных обращения, касающееся оказания материальной помощи семье пострадавшей при пожаре. Единовременная материальная помощь выделена.

**Наука и культура**

За 3 квартал 2019 года поступило 4 письменных обращения об отборе кандидатур на должность тренера общественника. Два обращения с жалобой на преподавателя хореографии. О приобретении оборудования для проведения массовых мероприятий и др. Заявителям направлены ответы разъяснительного характера. В 2018 -2.

**Обращения, заявления, жалобы граждан**

За отчетный период 2019 года в данном направлении поступило 36 письменных и 7 устных обращений: о привлечении к дисциплинарной ответственности, жалобой на руководителя, приобретении кресел для дома Культуры в селе , 2 обращения о восстановлении в должности руководителя, о памятных сувенирах и др.

Все обращения рассмотрены, по ним проведена работа, даны ответы заявителям. (2018 год – 67 письменных и 8 устных обращений).

**Количество обращений из вышестоящих инстанций**

Количество обращений граждан поступивших из вышестоящих инстанций за 3 квартал - 160 обращений, в 2018 г - 124. Как правило, граждане обращаются в вышестоящие инстанции при получении неудовлетворяющего их ответа, либо, не дождавшись ответа из органа, в который обращались. В отдельных случаях обращаются сразу в вышестоящие инстанции, не пытаясь решить свою проблему, через органы местного самоуправления.

Обращений с нарушением срока исполнения отмечено не было.

С 4 февраля 2019 года вступил в должность мэра муниципального образования «Тымовский городской округ» С. В. Лазарев им было проведено 10 приемов граждан по личным вопросам, в ходе которых обратилось 167 человек.

Проведено 35 встреч с населением, на которых присутствовало 1218 граждан, в Тымовском и во всех сельских округах муниципального образования Тымовский городской округ», в ходе которых обсуждались вопросы строительства жилья, благоустройства населенных пунктов, работы управляющих компаний и др.

Мэр МО «Тымовский городской округ» участвовал в культурно-массовых мероприятиях в пгт. Тымовское, посвященных государственным и профессиональным праздникам.

В целях реализации положений Федерального закона от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» действует сайт администрации МО «Тымовский городской округ», где пользователи Интернета могут найти общую информацию об органах местного самоуправления МО «Тымовский городской округ», муниципальных услугах, оказываемых органами местного самоуправления.

Кроме того, на сайте администрации действует Интернет - приемная для граждан, посредством которой граждане могут обратиться с заявлением. За 9 месяцев 2019 г. поступило - 3 обращения. В 2018 - 8.

Ни одно обращение, поступившее в администрацию МО «Тымовский городской округ» не осталось без внимания. На каждое обращение заявителю направлен письменный ответ с разъяснением.

**Статистические сведения о количестве письменных обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального образования**

**«Тымовский городской округ» за 3 квартал 2019 г.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.  Наименование тематики | **Письменные обращения** | | | | | | | | | | |
| Всего обращений,  поступивших в  администрацию МО | | Всего вопросов в письменных обращениях | | Результат рассмотрения | | | | | | Находится на рассмотрении (в работе) |
| Решено положительно | | Отказано | | Разъяснено | |
| 2018 | 2019 | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 |  |
| Государство, общество, политика |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Жилищные вопросы | 130 | 140 | 130 | 140 |  | 1 |  |  | 130 | 139 | 1 |
| Вопросы транспорта | 1 | 6 | 1 | 6 |  |  |  |  | 1 | 6 |  |
| Дорожное хозяйство | 8 | 9 | 8 | 9 |  |  |  |  | 8 | 9 |  |
| Природные ресурсы и охрана окружающей среды | 1 | 2 | 1 | 2 |  |  |  |  | 1 | 2 |  |
| Связь |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Труд и занятость населения |  | 3 |  | 3 |  |  |  |  |  | 3 |  |
| Сельское хозяйство |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Строительство | 1 | 1 | 1 | 1 |  |  |  |  | 1 | 1 |  |
| Имущественные и земельные отношения | 11 | 7 | 11 | 7 |  |  |  |  | 11 | 7 |  |
| Образование |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Торговля, бытовое обслуживание |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Семья |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Коммунальное обслуживание | 48 | 107 | 48 | 107 | 2 | 1 |  |  | 46 | 101 | 6 |
| Наименование тематики | **Письменные обращения** | | | | | | | | | | |
| Всего обращений, поступивших в администрацию МО | | Всего вопросов в письменных обращениях | | Результат рассмотрения | | | | | | Находится на рассмотрении (в работе) |
| Решено положительно | | Отказано | | Разъяснено | |
| 2018 | 2019 | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 |  |
| Социальная сфера | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 |  |  |  | 3 | 3 |  |
| Экономика и финансы |  | 3 |  | 3 |  | 1 |  |  |  | 3 |  |
| Здравоохранение |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Градостроительство и архитектура |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наука и культура | 2 | 4 | 2 | 4 |  |  |  |  | 2 | 4 |  |
| Физкультура и спорт |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Оборона, безопасность, законность |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Промышленность |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Обращения, заявления и жалобы граждан | 67 | 36 | 67 | 36 | 7 |  |  |  | 59 | 33 | 3 |
| Награждения и справки |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Вопросы не вошедшие в классификатор |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ИТОГО: | 274 | 322 | 274 | 322 | 11 | 3 |  |  | 250 | 309 | 10 |

**Статистические сведения о количестве обращений граждан, поступивших в ходе приема граждан по личным   
вопросам (устные обращения) руководителями муниципального образования**

**«Тымовский городской округ» за 3 квартал 2019 г.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование тематики | **Обращения, поступившие в ходе личного приема** | | | | | | | | | | | |
| Всего обращений, поступивших в администрацию МО | | Всего вопросов в письменных обращениях | | Результат рассмотрения | | | | | | Находится на рассмотрении (в работе) | |
| Решено положительно | | Отказано | | Разъяснено | |
| 2018 | 2019 | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 |  | |
| Государство, общество, политика |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |
| Жилищные вопросы | 125 | 118 | 125 | 118 | 1 |  |  |  | 119 | 100 | 18 | |
| Вопросы транспорта |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |
| Дорожное хозяйство | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |  |  | 2 | 1 | 1 | |
| Природные ресурсы и охрана окружающей среды |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |
| Связь |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |
| Труд и занятость населения |  | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  | 1 | 1 | |
| Сельское хозяйство |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |
| Строительство |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |
| Имущественные и земельные отношения | 5 | 6 | 5 | 6 |  |  |  |  | 5 | 4 | 2 | |
| Образование |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |
| Торговля, бытовое обслуживание |  | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  | 1 | 1 | |
| Семья |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |
| Коммунальное обслуживание | 25 | 36 | 25 | 36 |  |  |  |  | 23 | 29 | 7 | |
| Наименование тематики | **Обращения, поступившие в ходе личного приема** | | | | | | | | | | |
| Всего обращений, поступивших в администрацию МО | | Всего вопросов в письменных обращениях | | Результат рассмотрения | | | | | | Находится на рассмотрении (в работе) |
| Решено положительно | | Отказано | | Разъяснено | |
| 2018 | 2019 | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 |  |
| Социальная сфера |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Экономика и финансы |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Здравоохранение |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Градостроительство и архитектура |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Наука и культура |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Физкультура и спорт |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Оборона, безопасность, законность |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Промышленность |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Обращения, заявления, жалобы граждан | 8 | 7 | 8 | 7 |  |  |  |  | 8 | 5 | 2 |
| Награждение, справки |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Вопросы не вошедшие в классификатор |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Всего: | 160 | 173 | 160 | 173 | 1 |  |  |  | 152 | 141 | 32 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№№** | **Ф.И.О., должность руководителя** | **Дата приема**  **(день и месяц)** | **Количество принятых граждан** |
|  | **Прием граждан** |  |  |
| **2** | **Исполняющий обязанности мэра,**  **первый вице-мэр МО «Тымовский городской округ» Сергей Викторович Лазарев** |  |  |
|  |  | **23.01.2019** | **11** |
|  | **Мэр МО «Тымовский городской округ» Сергей Викторович Лазарев** |  |  |
|  |  | **20.02.2019** | **16** |
|  |  | **20.03.2019** | **15** |
|  |  | **24.04.2019** | **26** |
|  |  | **22.05.2019** | **17** |
|  |  | **19.06.2019** | **23** |
|  |  | **31.07.2019** | **15** |
|  |  | **19.08.2019** | **1** |
|  |  | **28.08.2019** | **16** |
|  |  | **25.09.2019** | **27** |
| **3** | **Вице-мэр МО**  **«Тымовский городской округ Калиниченко Екатерина Васильевна** |  |  |
|  |  | **28.01.2019** | **0** |
|  |  | **21.02.2019** | **0** |
|  | **Первый вице-мэр МО**  **«Тымовский городской округ Калиниченко Екатерина Васильевна** |  |  |
|  |  | **27.03.2019** | **0** |
|  |  | **17.04.2019** | **0** |
|  |  | **17.05.2019** | **0** |
|  |  | **17.06.2019** | **0** |
|  |  | **17.07.2019** | **0** |
|  |  | **21.08.2019** | **1** |
|  |  | **28.08.2019** | **1** |
|  |  | **18.09.2019** | **0** |
| **4** | **Вице-мэр , начальник финансового управления МО «Тымовский городской округ» Сагидулина Наталья Сергеевна** |  |  |
|  |  | **16.01.2019** |  |
|  |  | **13.02.2019** | **0** |
|  | **Вице-мэр МО «Тымовский городской округ» Сагидулина Наталья Сергеевна** |  |  |
|  |  | **18.03.2019** | **0** |
|  |  | **29.04.2019** | **0** |
|  |  | **16.05.2019** | **0** |
|  |  | **27.06.2019** | **0** |
|  |  | **25.07.2019** | **0** |
|  |  | **19.09.2019** | **0** |
| **5** | **Вице-мэр МО «Тымовский городской округ» Красюк Ирина Викторовна** |  |  |
|  |  | **31.01.2019** | **0** |
|  |  | **28.02.2019** | **0** |
|  |  | **18.03.2019** | **0** |
|  |  | **19.04.2019** | **0** |
|  |  | **31.05.2019** | **0** |
|  |  | **14.06.2019** | **1** |
|  |  | **19.07.2019** | **0** |
|  |  | **27.09.2019** | **0** |
|  | **Итого:** | **36** | **168** |

Начальник

контрольно-организационного отдела

администрации МО «Тымовский городской округ» В.С.Ситникова

Исп.: В.И.Фалилеева

Тел.: 8(42447) 91015