**Отчет о работе с обращениями граждан**

**в ТОМС поселка Буланаш за 2016 год**

За 2016 год в ТОМС поступило 66 письменных и устных обращений граждан. Анализ динамики поступивших обращений показывает, что обращений поступило на 41,0% меньше, чем 2015 году (91 обращение) и на 1% меньше, чем в 2014 году (68 обращений).

**Работа с письменными обращениями граждан**

За 2016 год поступило 46 письменных обращений граждан.

По видам обращений:

- заявлений — 46 (в том числе 45 персональных, 1 коллективное);

- жалоб – 0;

- предложений - 0.

В процентном соотношении обращения распределились следующим образом: 100% —заявлений, 0 % - жалобы, 0 % - предложения.

По социальному составу заявителей представлены все основные группы населения. Наиболее часто обращаются пенсионеры, неработающие.

Информация о территориальной принадлежности обращений

|  |  |
| --- | --- |
| населенный пункт | кол-во обращений |
| п.Буланаш | 46 |

Тематическая структура обращений в ТОМС поселка Буланаш

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| населенный пункт | кол-во обращений | тематика обращений |
| п.Буланаш | 36 | Благоустройство городов и поселков |
| - | 1 | О предоставлении жилых  помещений |
| - | 3 | О некачественном предоставлении жилищно-коммунальных услуг |
| - | 1 | О принятии мер к гражданам, нарушающих санитарно-эпидемиологические требования содержания своего жилища |
| - | 5 | О некачественном проведении капитального ремонта многоквартирных домов |

**Работа с обращениями граждан, поступившими из вышестоящих органов**

За 2016 год поступило обращений из вышестоящих органов - 23, в 2015 году (23 обращения), в 2014 году (23 обращения), в том числе из:

- Управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области -5 обращений;

- Администрации Восточного управленческого округа Свердловской области - 6 обращений;

- Артемовской прокуратуры (поступило через Администрации АГО) -2 обращения;

-Администрации Артемовского городского округа - 10 обращений.

**Информация о тематике обращений из вышестоящих организаций**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации | Тематика | Тематика | Тематика | Тематика |
|  |  | Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий | Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, защитной зоны | О некачественном предоставлении жилищно-коммунальных услуг | О безопасности дорожного движения |
| 1. | Администрация Артемовского городского округа | 5 | 4 | 1 | 0 |
| 2. | Управление по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области | 1 | 4 | 0 | 0 |
| 3. | Администрация Восточного управленческого округа | 1 | 3 | 2 | 0 |
| 4. | Артемовская прокуратура |  |  | 1 | 1 |

Тематика поступивших письменных обращений за отчетный период в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, утвержденным Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций,представлена на Таблице:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Раздел | 2016 год | % | 2015 год | % | 2014 год | % |
| Государство, общество и политика | - | - | - | - | - | - |
| Социальная сфера | 2 | 4 | 18 | 37,5 | 20 | 40,8 |
| Оборона, безопасность, законность | - |  | 5 | 10,4 | 24 | 48,9 |
| Жилищно-коммунальная сфера | 44 | 96 | 25 | 52,1 | 5 | 10,3 |

**Информация о результатах рассмотрения обращений**

**и принятые по ним меры**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Количество обращений, на которые получена оценка авторов обращений | поддержано | | в том числе меры приняты | | разъяснено | | не поддержано | |
| количество оценок авторов, совпадающих с оценкой исполнителя | количест-во оценок авторов, не совпадающих с оценкой исполнителя | количест-во оценок авторов, совпадающих с оценкой исполнителя | количество оценок авторов, не совпадающих с оценкой исполнителя | количест-во оценок авторов, совпадающих с оценкой исполнителя | количество оценок авторов, не совпадающих с оценкой исполнителя | количество оценок авторов, совпадающих с оценкой исполнителя | количество оценок авторов, не совпадающих с оценкой исполнителя |
| 46 | 31 |  | 31 |  | 15 |  |  |  |

По итогам проведенного анализа обращений граждан, поступивших за 2016 год, самой актуальной является тематика вопросов жилищно-коммунального хозяйства, которые касались: проведения капитальных ремонтов многоквартирных домов, плохого качества питьевого холодного водоснабжения, неудовлетворительной работы шахтного водоотлива.

Гражданам были направлены исчерпывающие разъяснения по указанным вопросам в количестве 15.

Значительная часть обращений посвящена вопросам благоустройства. Наиболее часто встречающиеся вопросы по данной тематике: спиливание деревьев на придомовых территориях многоквартирных домов, отлов бродячих собак, ликвидация несанкционированных свалок, работа уличного освещения.

Данные вопросы были решены, заявителям даны ответы: по восстановлению уличное освещения по ул.Пархоменко, ул.Серова, ул.Белинского; по ликвидации 4-х несанкционированных свалок; неоднократному отлову бродячих собак.

По обращениям, по спиливанию аварийных тополей на придомовой территории, заявителям разъяснено, что вырубка деревьев должна производиться по решению общего собрания МКД с привлечением управляющей (обслуживающей) организации за счет средств собственников жилья.

Из поступивших обращений рассмотрено 46 письменных обращений. Из рассмотренных:

- 30 обращений с результатом рассмотрения «поддержано», в том числе «меры приняты»,

- 15 обращений - с результатом рассмотрения «разъяснено»,

- 1 обращение - с результатом рассмотрения – «частично удовлетворено».

В 2016 году повторных обращений в адрес Территориального органа местного самоуправления не поступало.

**Организация работы с обращениями граждан, поступившими**

**на официальный сайт ТОМС пос.Буланаш в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

На официальном сайте ТОМС пос.Буланаш действует «Электронная приемная». За 2016 год на сайт «Электронной приемной» поступило 1 обращение по вопросу включения конкретного мероприятия в программу проведения Дня поселка. Предложенное мероприятие было отклонено на заседании орг.комитета по проведению Дня поселка.

**Работа с обращениями граждан, поступившими к председателю**

**ТОМС пос.Буланаш на личном приеме граждан**

Прием населения председателем ТОМС пос.Буланаш ведется в соответствии с графиком приема граждан. В 2016 году организовано и проведено 10 приемов граждан, принято 20 человек.

Даны необходимые разъяснения на месте:

- 5 гражданам по вопросу оплаты за капитальный ремонт в многоквартирном доме,

- 11 гражданам о предоставлении земельных участков для личного подсобного хозяйства,

- 4 гражданам о предоставлении жилья.

***Проведя анализ работы с обращениями граждан***, установлено, что причинами появления обращений на протяжении более 3-х лет актуальными остаются вопросы переселения из непригодного жилья и предоставления жилья.

Основными причинами возникновения вопросов явилось: отсутствие строительства социального жилья, увеличение количества ветхого аварийного жилья.

Не менее важной и актуальной остается проблема качества питьевой холодной воды в п.Буланаш и вопросы работы шахтного водоотлива.

***Рекомендации по решению возникших проблем*** (планы по внесению изменений в муниципальные программы, информирование граждан через СМИ, подготовка МПА и т.п.):

1. Необходима реализация муниципальной программы «Развитие Артемовского городского округа на период до 2020 года» в части строительства многоквартирного дома для граждан, жилье которых признано непригодным для проживания.

2. Необходимы инвестиции для замены фильтрующих элементов и трубопроводов дренажной системы на станции обезжелезивания, а также замена трубопроводов в разводящих сетях ХВС на территории поселка Буланаш.

4. Приобретение погружных насосов для работы шахтного водоотлива.

5. Направлены обращения в Региональный Фонд содействия капитальному ремонту общего имущества в многоквартирных домах Свердловской области об устранении выявленных недостатков при проведении капитального ремонта в многоквартирных домах.

6. По решению вопросов о предоставлении земельных участков гражданам направлены ответы о невозможности предоставления земельных участков в связи с их отсутствием.

7. На обращения граждан о предоставлении жилых помещений даны разъяснения о порядке предоставления жилых помещений по договорам социального найма, принятия граждан на учет в целях предоставления таких жилых помещений и признания частных жилых помещений непригодными для проживания.

ТОМС поселка Буланаш будет в дальнейшем совершенствовать условия, обеспечивающие реализацию гражданами права на обращения в органы местного самоуправления.

И.О.председателя ТОМС А.П. Клевакин