Главе города Дзержинска

**С.В.Попову**

Справка

о работе с обращениями граждан, поступившими в адрес Главы Города

**за 12 месяцев 2015 года**

*по состоянию на 01.01.2016г.*

За отчетный период в адрес Главы города поступило 522 (12 мес.2014г. – 432) обращений граждан (394 – письменных и 128 устных), в том числе:

* На 6 личных приемах Главы города (03.02, 24.03, 28.04,20.10, 18.11., 21.12.) принято 28 граждан – 20 обращений (11 письменных, 9 устных);
* На 4 прямых эфирах на ТК «Дзержинск» (02.04, 07.05, 01.10, 26.11) поступило 26 устных обращений.

Динамика обращений граждан по месяцам представлена ниже:

В адрес заместителя Главы города (А.Г.Герасимова) поступило 20 письменных обращений, в том числе на личных приемах (13.01., 10.02., 07.04., 12.05).

Специалистами управления по обеспечению деятельности Главы города рассмотрено 203 письменных обращений (устных - 128), остальными подразделениями Городской Думы – 191.

По обращениям, рассмотренным специалистами управления по обеспечению деятельности Главы города (далее – УОДГГ):

1. проведено 25 выездных проверок;
2. в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам направлено 208 письменных запросов и поручений.

Из 2031 письменных обращений:

 - 184 заявления;

 - 9 предложений;

 - 10 жалоб.

Тематика вопросов при обращениях граждан[[1]](#footnote-1) и результаты их рассмотрения представлены ниже

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** |  **Тематика обращений** | **Количество** | **в т.ч.**  | **Результаты рассмотрения** |
|
|
| **Всего** | **%** | **коллективных** | **общественная организация** | **Поддержано** | **Не поддержано** | **Разъяснено** |
| 1 | По жилищным вопросам | 6 | 2% | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 2 | По вопросам благоустройства | 34 | 19% | 6 | 3 | 10 | 2 | 21 |
| 3 | По вопросам коммунальных и бытовых услуг | 33 | 18% | 7 | 1 | 5 | 1 | 26 |
| 4 | О пенсиях, пособиях и материальной помощи и др. социальным вопросам | 32 | 14% | 4 | 9 | 4 | 3 | 18 |
| 5 | По вопросам транспорта и связи | 8 | 4% | 3 | 0 | 1 | 0 | 6 |
| 6 | По вопросам образования, культуре, физкультуре и спорте | 4 | 2% | 0 | 2 | 1 | 0 | 3 |
| 7 | Здравоохранение | 3 | 1% | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 8 | Об устройстве детей в детские учреждения и работе таких учреждений | 0 | 0% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | По вопросам труда и заработной платы  | 2 | 1% | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| 10 | По вопросам охраны общественного порядка | 4 | 2% | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 11 | По проблемам развития ТОС | 0 | 0% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | По другим вопросам | 77 | 38% | 12 | 19 | 16 | 5 | 46 |
| **Всего:** | **203** | **100%** | **33** | **35** | **39** | **11** | **127** |

Основными вопросами в отчетном периоде, с которыми жители обращаются к Главе города, являются:

- коммунальные и бытовые услуги – 18%

- благоустройство территории – 19%

- социальная помощь – 14%

Как видно из представленной таблицы, основная часть обращений по прежнему связана с вопросами качества работы жилищно-коммунальной сферы (ремонт дорог, устранение аварийных ситуаций, работа управляющих компаний, вопросы по ремонту дворов и кровель) – 18%.

Также поступают обращения по вопросам благоустройства города – 19%

Тематика вопросов граждан (в процентном соотношении) представлена ниже:

Рис.1

По результатам проведенной работы:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Результат рассмотрения** | **Количество обращений** |
| 1 | поддержано | 39 |
| 2 | не поддержано | 11 |
| 3 | разъяснено | 129 |
| **Всего:** | **179** |

 Характерные примеры поддержанных обращений:

1. По обращению Гришиной Л.Н., проживающей по адресу ул.Ватутина д.29, были скоординированы работы между УК «ЖилкомБыт» и ОАО «ДВК» для устранения неполадок связанных с прорывом канализационной трубы.
2. По телефонным обращениям граждан (52 обращения за октябрь 2015 года) были предприняты необходимые меры реагирования, устанавливался личный контакт с директорами управляющих компаний в территориальную подведомственность которых, поступали звонки от граждан, проживающих по разным адресам. Основным вопросом являлось качество пуска тепла. Все обращения отработаны в полном объеме.

**Начальник Управления по обеспечению**

**деятельности Главы города А.А.Артеменко**

1. Из числа рассмотренных УОДГГ [↑](#footnote-ref-1)