Работа с обращениями граждан – это одна из составляющих деятельности Администрации муниципального образования город Саяногорск. Обращения граждан являются не только оценкой деятельности Администрации,  но и огромной помощью, так как указывают на остроту возникающих проблем и позволяют вовремя корректировать и планировать работу.

Администрацией муниципального образования город Саяногорск работа с обращениями граждан ведется в соответствии с:

-Конституцией Российской Федерации;

-Федеральным Законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

-Указом Президента Российской Федерации №171 от 17.04.2017г. «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;

-Конституцией Республики Хакасии.

В целях реализации вышеназванной законодательной базы в Администрации муниципального образования г.Саяногорск большое внимание уделяется контролю за своевременным и качественным рассмотрением поступивших обращений.

            Сравнительные показатели:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2018 год | 2019 год | Динамика +/- (шт.) |
| Кол-во обращений | 864 | 910 | +46 |
| Кол-во вопросов  в обращениях | 886 | 924 | +38 |

Анализируя поступившую в этом году корреспонденцию, можно отметить изменения количества, как письменных обращений, так и устных:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2018 год | 2019 год | Динамика +/- (шт.) |
| Кол-во письменных обращений | 690 | 653 | -37 |
| Кол-во  устных обращений | 174 | 257 | +83 |

За 2019г. из вышестоящих организаций на рассмотрение в Администрацию муниципального образования город Саяногорск поступило 108 обращений.

Количество коллективных обращений увеличилось с 145 до 169. Граждане объединяются в коллективы, чтобы совместно решать такие проблемы, как оплата коммунальных услуг, капитальный ремонт и обслуживание дома, ремонт автомобильных дорог, благоустройство детских и дворовых площадок, переселение из ветхого жилья. Количество повторных обращений уменьшилось с 189 до 177.

Основные темы, по которым обращались граждане, это:

|  |  |
| --- | --- |
| **Государство, общество, политика:**  - Привлечение к административной ответственности;  - Приватизация государственной и муниципальной собственности;  - Арендные отношения. | 59 |
| **Социальная сфера:**  - Пособия. Компенсационные выплаты;  - Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья;  - Льготы и меры социальной поддержки инвалидов;  - Образование. Наука. Культура;  - Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров;  - Увольнение и восстановление на работе;  - Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации;  - Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости;  - Просьбы об оказании финансовой помощи;  - Выплата пособия на погребение;  - Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная  помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным  семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста,  гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации,  малоимущим гражданам;  - Социальная защита граждан, подвергшихся воздействию радиации (ЧАЭС, Семипалатинский полигон, ПО «Маяк»);  - Проезд льготных категорий граждан;  - Работа медицинских учреждений и их сотрудников. | 100 |
| **Экономика:**  - Строительство и реконструкция дорог;  - Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры,  спорта, народного образования, здравоохранения, торговли);  - Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов;  - Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог;  - Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий;  - Водоснабжение поселений;  - Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров;  - Электрификация поселений;  - Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки;  - Строительство и ремонт мостов и гидротехнических сооружений;  - О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок;  - Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения;  - Дорожные знаки и дорожная разметка;  - Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация  торговли;  - Содержание кладбищ и мест захоронений;  - Загрязнение окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы;  - Защита прав на землю и рассмотрение земельных споров;  - Выделение земельных участков для индивидуального жилищного строительства;  - Арендные отношения в области землепользования;  - Гуманное отношение к животным. Создание приютов для животных;  - Отлов животных;  - Причинение вреда здоровью вследствие нападения животных;  - Запросы архивных данных. | 412 |
| **Оборона, безопасность, законность:**  - Безопасность и охрана правопорядка;  - Ответственность за нарушение в сфере законодательства об административных правонарушениях;  - Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной  безопасности;  - Конфликты на бытовой почве;  - Право на наследство. | 50 |
| **Жилищно-коммунальная сфера:**  - Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны;  - Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях;  - Выделение жилья молодым семьям, специалистам;  - Выселение из жилища;  - Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;  - Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка;  - Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта;  - Эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов;  - Ремонт и эксплуатация ливневой канализации;  - Обращение с твердыми коммунальными отходами;  - Несанкционированная свалка мусора, биоотходы;  - Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория);  - Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества;  - Капитальный ремонт общего имущества;  - Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы;  - Просьбы о выделении материальной помощи на строительство жилья;  - Перевод нежилого помещения в жилое помещение Дачное хозяйство. | 303 |

Тематика обращений отражает весь спектр социальной, экономической и политической жизни города.

Проверено с выездом на место 147 обращений.

На официальный сайт муниципального образования г.Саяногорск поступило 93 обращений от граждан, направлено через Саяногорское отделение ФГУП Почта России 34 обращения, поступило лично от граждан 675 обращений.

**Прием граждан по личным вопросам.**

Одним из направлений работы Главы муниципального образования г.Саяногорск, его заместителей, руководителей отделов является  прием граждан по личным вопросам, который обеспечивает непосредственную связь населения города с органами власти и позволяет своевременно выявлять возникающие проблемы и принимать конкретные меры по их решению.

Личный прием проводится по утвержденному графику. За 2019г. на личном приеме побывало 257 человека:

Глава МО г.Саяногорск – 206;

Первый заместитель Главы МО г.Саяногорск – 11;

Заместитель Главы МО г.Саяногорск по жилищно-коммунальному хозяйству, транспорту и строительству– 38;

Заместитель Главы МО г.Саяногорск по социальным вопросам – 0;

Заместитель Главы МО г.Саяногорск по по правовым вопросам – 2.

Тематика обращений граждан, побывавших на личном приеме Главы муниципального образования в 2019 году, охватывает все стороны жизнедеятельности нашего города: жилищно-коммунальное хозяйство, социальная защита, жилье, земельные вопросы, трудоустройство, угроза для населения со стороны безнадзорных животных и т.д.

На все обращения своевременно даны устные и письменные разъяснения.

Для удобства граждан на сайте Администрации муниципального Администрация города продолжает использовать в своей работе и другие формы общения руководства Администрации с населением. Это – работа с населением через средства массовой информации. В рубрике «4 Власть» ТВ-8 заместителями Главы муниципального образования г.Саяногорск, руководителями структурных подразделений, начальниками отделов даются расширенные интервью по интересующим жителей города вопросам. На официальном сайте муниципального образования г.Саяногорск и газете «Саянские ведомости» публикуются нормативно-правовые документы. Все это позволяет оперативно и системно информировать население о деятельности Администрации.