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 город Саяногорск большое внимание уделяется контролю за своевременным и качественным рассмотрением поступивших обращений.

            Сравнительные показатели:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2019 год | 2020 год | Динамика +/- (шт.) |
| Кол-во обращений | 910 | 735 | -176 |
| Кол-во вопросов  в обращениях | 924 | 737 | -187 |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2019 год | 2020 год | Динамика +/- (шт.) |
| Кол-во письменных обращений | 653 | 673 | +20 |
| Кол-во  устных обращений | 257 | 62 | -195 |

За 2020г. из вышестоящих организаций на рассмотрение в Администрацию муниципального образования город Саяногорск поступило 116 обращений.

Количество коллективных обращений уменьшилось с 169 до 124. 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.

Основные темы, по которым обращались граждане, это:

|  |  |
| --- | --- |
| **Государство, общество, политика:**  - Привлечение к административной ответственности;  - Приватизация государственной и муниципальной собственности;  - Арендные отношения. | 60 |
| **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. | 81 |
| **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. | 328 |
| **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. | 26 |
| **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. | 242 |

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

На официальный сайт муниципального образования город Саяногорск поступило 166 обращений от граждан, направлено через Саяногорское отделение ФГУП Почта России 38 обращений, поступило лично от граждан 415 обращений.

**Прием граждан по личным вопросам.**

Одним из направлений работы Главы муниципального образования город Саяногорск и его заместителей, 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 2020г. на личном приеме побывало 62 человека:

Глава МО г.Саяногорск – 38;

Первый заместитель Главы МО г.Саяногорск – 3;

Заместитель Главы МО г.Саяногорск по жилищно-коммунальному хозяйству, транспорту и строительству– 19;

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

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

И.о. заместителя Главы МО г.Саяногорск по жилищно-коммунальному хозяйству, транспорту и строительству (Олейник А.М.) – 2.

Тематика обращений граждан, побывавших на личном приеме Главы муниципального образования в 2020 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.