Информация об обращениях

к мэру города Кузину Ю.А. за сентябрь 2016 года

Всего поступило 393 обращения *(с начала года* - *2843)*, из них:

- 240 обращений *(с начала года* - *1387)* зарегистрировано в секторе по обращениям граждан, из них: письменных обращений – 198 *(с начала года* - 1127*),* в т.ч. с официального городского сайта – 54 *(с начала года* - *115),* запросов о предоставлении информации – 8 *(с начала года* - *79),* устных обращений, в том числе, принятых по телефону – 29 *(с начала года* - *133)*. Поступило обращений в ходе личных приемов – 5 *(с начала года*- *48)*. Принято мэром города представителей организаций, предприятий и учреждений города по производственным и общественным вопросам – 38 человек *(с начала года* - *210)*.

- 153 обращения *(с начала года* - *1456)* поступило на сайт мэра города;

37% обращений *(с начала года* – *41%)* от общего количества письменных обращений и запросов поступили через вышестоящие, контролирующие организации, от депутатов всех уровней и из других организаций, в т.ч. через:

Правительство Вологодской области – 28,3% *(с начала года* – *26,5%)*;

депутатов Государственной Думы ФС РФ, Законодательного Собрания области и Череповецкой городской Думы – 4,4% *(с начала года* – *5,8%)*;

прокуратуру – 1,2% *(с начала года* – *3,3%)*;

Государственную жилищную инспекцию – 1,2% *(с начала года* – *0,6%)*;

Роспотребнадзор – 0,4% *(с начала года* – *1,8%)*;

другие организации – 1,5% *(с начала года* – *3%)*.

Социальный и льготный состав заявителей, указанный в обращениях, в основном, представлен следующими категориями граждан: пенсионеры – 13% *(с начала года* – *20%)*, служащие – 3,6% *(с начала года* – *3%)*, рабочие – 1,2% *(с начала года* – *3%)*, предприниматели – 1,2% *(с начала года* – *2%)*, безработные – 0,4% *(с начала года* – *1,8%)*; инвалиды по заболеванию – 4% *(с начала года* – *7%)*, ветераны войны и труда – 3% *(с начала года* – *7,5%)*, многодетные семьи – 0,8% *(с начала года* – *2,4%)*, одинокие матери – 0,8% *(с начала года* – *0,8%)*, воспитанники детских домов, дети-сироты, опекуны – 0,4% *(с начала года* – 1*%)* и другими категориями граждан.

В сентябре зарегистрировано 5 коллективных обращений, что составило 2% от общего количества *(с начала года* – *91* *обращение или 6%).*

Основная часть коллективных обращений (80%) поступила от жителей МКД по вопросам ремонта дворовых территорий и дорог.

**Классификация обращений по содержанию вопросов:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Содержание вопросов по сферам | Доля  за сентябрь  2016 года  % | Доля  с начала 2016 года  % |
| **1.Жилищно-коммунальное хозяйство:** | **38%** | **38%** |
| Благоустройство, содержание территорий, уборка мусора | 13,4% | 14,2% |
| Оплата жилищно-коммунальных услуг, тарифы и льготы по оплате | 5% | 6% |
| Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка, в т.ч. ненадлежащего качества | 5,4% | 4% |
| Ненадлежащее содержание общего имущества | 5,8% | 4,7% |
| Газификация, водоснабжение, теплоснабжение и др. | 5,4% | 3% |
| УК, ТСЖ и другие формы управления собственностью | 0,4%  0,7% | 1,5% |
| Эксплуатация, содержание и ремонт МКД | 0,9% | 1,5% |
| Другие вопросы | 1,7% | 3,1% |
| **2. Экономика:** | **31%** | **25,3%** |
| Дорожное хозяйство, безопасность дорожного движения | 18% | 10,2% |
| Торговля и другие услуги населению, в т.ч. связь | 2,5% | 2,8% |
| Строительство и архитектура | 3% | 3,2% |
| Газификация | - | 0,2% |
| Работа пассажирского транспорта, в т.ч. тарифы и льготы на  транспортные услуги, автобусные остановки  транспортные услуги, остановки, парковки | 2% | 3,3% |
| Организация и функционирование автостоянок, автопарковок | 2,5% | 2% |
| Земельное законодательство, предоставление участков | - | 1,9% |
| Вопросы рекламы | 0,4% | 0,3% |
| Финансовая система, налоги и сборы | - | 0,6% |
| Промышленность и окружающая среда | 0,8% | 0,5% |
| Другие вопросы | 1,8% | 0,3% |
| **3. Социальная сфера:** | **19,2%** | **16%** |
| **Социальная защита:** просьбы об оказании материальной помощи, социальное обслуживание, предоставление льгот, выплаты пособий, пенсии | 4,2% | 4,4% |
| **Образование:**  детские дошкольные учреждения (путевки, реорганизация групп) *–8,7%* | 11,3% | 5,8% |
| **Здравоохранение:** вопросы лечения и оказания медицинской помощи, лекарственное обеспечение | 2,1% | 1,7% |
| **Культура:** материальная база учреждений культуры; памятники архитектуры, истории и культуры | 0,4% | 1,9% |
| **Труд и занятость населения:** трудоустройство, трудовые отношения, организация труда, оплата труда | 0,4% | 1,5% |
| **Физкультура и спорт:** физическое воспитание, укрепление материальной базы спорта, спортивные сооружения | 0,8% | 0,7% |
| **4.Жилье:** | **5,2%** | **10,7%** |
| Улучшение жилищных условий, предоставление жилья по  договору социального найма | 1,2% | 4,6% |
| Постановка на учет, восстановление в очереди | 0,4% | 1% |
| Обследование жилого фонда на предмет пригодности проживания | 0,4% | 0,4% |
| Обеспечение жильем льготных категорий граждан | 1,2% | 1,3% |
| Приватизация | - | 0,4% |
| Переселение и выселение | 0,8% | 1% |
| Наем жилого помещения | 0,4% | 0,7% |
| Предоставление субсидий на жилье, купля-продажа квартир | 0,8% | 0,6% |
| Участие в долевом строительстве жилья | - | 0,4% |
| Государственный и муниципальный жилищный фонд, управление жилищным фондом | - | 0,3% |
| Другие вопросы | - | - |
| **5. Государство, общество, политика:** | **5,4%** | **8,1%** |
| Права граждан | 1,2% | 2,2% |
| Выборы, работа избирательных комиссий | 0,8% | 0,2% |
| Органы местного самоуправления | 0,6% | 0,5% |
| Работа с обращениями и запросами граждан | 1,7% | 2,5% |
| Общественные организации, ТОСы | 0,4% | 0,7% |
| Молодежная политика | - | 0,1% |
| Государственные и ведомственные награды, поздравления | - | 0,4% |
| Административная ответственность | - | 0,7% |
| Государственные и муниципальные закупки, услуги | - | 0,1% |
| Другие вопросы | 0,7% | 0,7% |
| **6. Оборона, безопасность, законность:** | **1,2%** | **1,9%** |
| Конфликты на бытовой почве | - | 0,4% |
| Безопасность и охрана общественного порядка | 0,4% | 0,2% |
| Обжалование, исполнение судебных решений, судебная система | 0,4% | 0,3% |
| Работа призывных комиссий | - | 0,1% |
| Паспортная система, регистрация по месту жительства | - | 0,1% |
| Военные архивы. Получение сведений и документов | - | 0,1% |
| Другие вопросы | 0,4% | 0,7% |

Обращений граждан о коррупционных правонарушениях муниципальных служащих не зарегистрировано.

В течение сентября рассмотрено 303 обращения *(с начала года* – *2581)*, из них:

135 *(с начала года* – *1278)* письменные и устные обращения;

168 *(с начала года* – *1303)* обращенийс сайта мэра города.

21% *(с начала года* – *41%)* письменных и устных обращенийбыли рассмотрены ранее установленного законодательством срока *(в срок до 7 и 15 дней),* основная часть обращений с сайта мэра города рассмотрена в срок до **7** дней.

Результаты рассмотрения письменных обращений: меры были приняты по 30 обращениям *(с начала года* – *337 обращений)*, что составило 22% *(с начала года* – *26,4%)*. По остальным обращениям были направлены ответы с разъяснениями.

В ходе рассмотрения обращений и запросов были приняты соответствующие меры реагирования по вопросам жилищно-коммунального хозяйства: благоустройства дворов и ремонта пешеходных дорожек, проверки начислений за услуги ЖКХ, устранения нарушений по содержанию МКД, подготовки жилых домов к отопительному сезону, восстановления освещения, подключения отопления и водоснабжения в квартиры. Кроме этого, были приняты меры по вопросам устранения нарушений тишины и покоя граждан в вечернее и ночное время, оказания материальной помощи малообеспеченным гражданам и другим вопросам.

В сентябре 2016 года в письменных обращениях граждан к мэру города и на официальный сайт мэра города наиболее актуальными были вопросы:

- жилищно-коммунального хозяйства: подготовка жилого фонда к отопительному сезону, подключение отопления, капитальные ремонты МКД, благоустройство и содержание территорий;

- дорожного хозяйства: ремонт городских дорог и тротуаров, обеспечение безопасности дорожного движения, пешеходные переходы;

- сферы образования: обеспечение детей путевками в детские сады по месту проживания.