

**Информация
о количестве и характере обращений граждан, поступивших в
Администрацию муниципального образования Тверской области
«Калининский район»
за 2016 год.**

Работа с обращениями граждан в администрации муниципального образования Тверской области «Калининский район» (далее – администрация) ведется в соответствии:

- Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Регламентом администрации, утвержденным распоряжением от 26.06.2014г. № 276-р «Об организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации МО Тверской области «Калининский район».

Все обращения, поступившие в администрацию в 2016 году в письменной форме, в форме электронных сообщений, индивидуальные и коллективные обращения граждан зарегистрированы в установленном порядке.

Обращения граждан рассматриваются в соответствии со сроками, определенными федеральным законодательством.

В 2016 году в администрацию поступило 1201 письменных и устных обращений, что на 1,5% превышает количество обращений, поступивших в 2015 году. В прошлом году зарегистрировано 1182 обращения.

Письменные и устные обращения, поступившие в администрацию в отчетном периоде	2015 г.		2016 г.	
		%		%
Всего	1182		1201	
из них поступило:				
Правительства Тверской области	397	41%	460	38,3%
Из вышестоящих органов	208	23%	213	17,7%
через Интернет-приемную	159	13,4%	164	13,6%
Лично от граждан	183	15,4%	143	11,9%
Письменные обращения	788	66,6%	816	67,9%
Устные обращения	235	16,5%	221	15,5%
Повторных	91	7,6%	122	10,1%
Коллективных	105	8,8%	72	5,9%

Анализ обращений по способу поступления показывает, что в 2016 году большая часть обращений в администрацию (38,3%) поступила из Правительства Тверской области. 11,9% обращений граждане предпочли принести лично.

Посредством сервиса «Интернет приемная», расположенного на официальном сайте администрации поступило 13,6% обращений.

Уменьшилась доля обращений, направленных для рассмотрения в администрацию из иных органов власти (17,7%-2016г., 23%-2015г).

По **168** обращениям проводились проверки с выездом на место. Найдены положительные решения по **102** обращениям.

В ноябре 2016 года администрацией муниципального образования Тверской области «Калининский район» были заключены муниципальные контракты с организациями ООО «Алмаз», ИП «Каратуевой Л.В на проведение ремонтных автомобильных дорог:

- «подъезд к д. Головино» протяженностью 350 метров, расположенной в Славновском сельском поселении;

-«подъезд к д. Пищулино», расположенный в Красногорском сельском поселении.

Проведены работы по планировке полотна автомобильной дороги механизированным способом, по исправлению профиля основания с добавлением нового материала – ПГС и щебня. Ремонтные работы выполнены качественно и в срок.

В 4 квартале 2016 года:

- закончен 1-й этап строительства по газификации с. Медное;

- построена и введена в эксплуатацию теплогенераторная для детского сада в д. Даниловское Никулинского сельского поселения.

28 декабря 2016 года введен ввод в эксплуатацию детский сад на 110 мест станция Чуприяновка Калининского района.

Доли количества вопросов – заявление, жалоба, предложение, в общем количестве вопросов, поступивших в 2016 году, в порядке уменьшения их значения по соответствующим видам составили:

51,2% по вопросам в виде заявления;

41,4% по вопросам в виде жалобы;

7,2% по вопросам в виде предложения.

Динамика количества вопросов в разрезе тематических разделов в 2016 г. по сравнению с аналогичным периодам 2015 г.

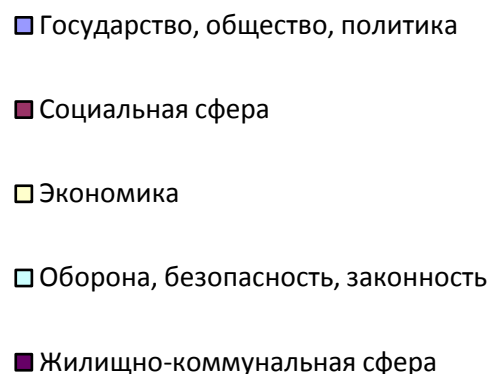
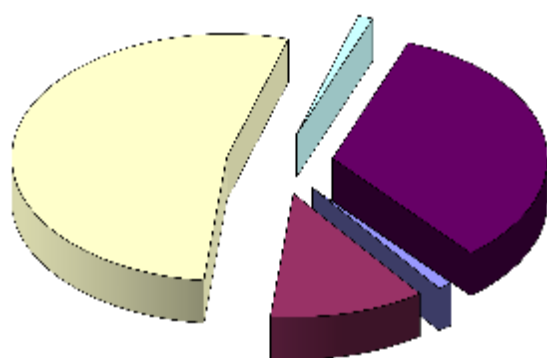
«1. Государство, общество, политика» - 15 вопроса (1,3%);

«2. Социальная сфера» (в том числе вопросы здравоохранения, культуры, образования, науки, социальной защиты населения, спорта) – 176 вопросов (14,6%);

«3. Экономика» (в том числе вопросы промышленности, связи, сельского хозяйства, строительства, торговли, транспорта) – 537 вопросов (44,7%);

«4. Оборона, безопасность, законность» - 11 вопросов (1%);

«5. Жилищно-коммунальная сфера» - 462 вопроса (38,4%).



Тематическая структура обращений представлена в таблице:

Код	Наименование	Количество за 2015 год	Количество за 2016 год
0001.0000.0000.0000	Государство, общество, политика	1%	1, 2%
0001.0002.0027.0166	Деятельность органов местного самоуправления	12	15
0002.0000.0000.0000	Социальная сфера	11,2%	13,8%
0002.0007.0073.0242	Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения	71	63
0002.0014.0143.0308	Медицинское обслуживание сельских жителей	11	17

0002.0004.0047.1438	Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях	24	22
0000.0000.0000.0269	Детские дошкольные воспитательные учреждения	20	31
002.0013.0139.0827	Доставка детей в образовательные учреждения внешкольного образования и воспитания в сельской местности	0	23
002.0014.0144.0324	Спортивные сооружения, укрепление материальной базы спорта	7	10
0002.014.0000.0000	Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм.	0,93%	0,83%
0002.0014.0143.0936	Лечение и оказание медицинской помощи.	11	10
0003.0009.0097.0000	Градостроительство и архитектура	13%	7,4%
0003.0009.0098.0384	Земельные споры (не судебные)	36	17
0003.0009.0097.0607	Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий.	44	30
0003.0009.0097.0380	Выделение земельных участков для строительства, фермерства, садоводства и огородничества.	74	42
0003.0009.0099.0000	Транспорт	2,1%	2,5%
0003.0009.0099.0404	Транспортное обслуживание населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок)	26	31
0003.0011.0000.0000	Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	2,2%	2,1%
0003.0011.0122.0848	Экологический контроль	27	26
0003.0000.0000.0000	Экономика	29,9%	32,5%
0003.0009.0096.0370	Строительство и реконструкция объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта, дорог	196	213
0003.0009.0097.0605	Газификация поселений	86	90
0003.0009.0099.0407	Пассажирский транспорт на селе	7	8
0003.0009.0096.0355	Строительство на селе	25	33
0003.0009.0096.0362	Деятельность в сфере строительства	15	18
0003.0009.0098.0381	Приватизация земельных участков	22	26
0003.0009.0102.0435	Торговля и органы местного	3	3

	самоуправления. Размещение торговых точек		
0004.0000.0000.0000	Оборона, безопасность, законность	0,6%	0,9%
0004.0016.0163.0527	Конфликты на бытовой почве	6	9
0004.0015.0158.0912	Ветераны (подтверждение участия и признание ветераном ВОВ)	2	2
0005.0000.0000.0000	Жилищно-коммунальная сфера	38,6%	38,4%
0005.0005.0054.0587	Приватизация государственного и муниципального жилищного фонда. Рынок жилья	12	11
0005.0005.0055.0576	Переселение из подвалов, барачков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны	17	16
0005.0005.0055.0583	Выделение жилья молодым семьям, специалистам	28	31
0005.0005.0055.1142	Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	9	7
0005.0005.0056.0600	Оплата жилищно-коммунальных услуг	8	10
0005.0005.0056.0601	Эксплуатация и ремонт квартир в домах муниципального и ведомственного жилищного фонда	17	21
0005.0005.0056.0606	Перебои в электроснабжении	88	85
0005.0005.0056.0608	Борьба с антисанитарией. Уборка мусора	83	79
0005.0005.0055.0790	Обеспечение жильём ветеранов, инвалидов, и семей, имеющих детей-инвалидов	16	14
0005.0005.0056.0886	Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	47	50
0005.0005.0056.1250	Перебои в водоснабжении	45	50
0005.0005.0056.1251	Перебои в газоснабжении	11	17
0005.0005.0055.0580	Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма.	76	71
Итого		1182	1201

Как видно из представленной таблицы, в 2016 году больше всего обращений поступило по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года их доля не значительно уменьшилась с 38,6% до 38,4%.

Повышение активности граждан отмечено по вопросам («Содержание общего имущества, канализация, вентиляция, кровля, места общего пользования, придомовая территория»). Основными причинами, вызывающими жалобы и обращения граждан, являются: нарушение действующего законодательства РФ со стороны различных организаций (строительных, энерго-, тепло-, газо-, водоснабжающих), несвоевременную уборку твердых бытовых отходов от жилых домов, неудовлетворенность ответами других инстанций, куда ранее обращались граждане.

На втором месте стоит отметить обращения касательно сохранности, ремонта и расчистки дорог от снега – 17,7% (2015г.-16,5%).

Весьма актуальными в 2016 году остаются вопросы жилищного хозяйства – 11,5%. Граждане обращаются по вопросам обследования жилого фонда на предмет пригодности для проживания. Так же в обращениях граждане просят предоставить жилые помещения по договору социального найма либо улучшить жилищные условия.

Обращения по вопросам землеустройства, они составляют 5% от общего числа, 59 обращений. По сравнению с прошлым периодом их количество снизилось, на 4% (110 обращений в 2015 году). Наиболее популярными являются вопросы по выделению земельных участков, закрепление земельных участков в собственность, продление договоров аренды земельных участков, внесение изменений в постановления и распоряжения.

Также наблюдается положительная динамика обращений по вопросам экологии (26 – 2%), это связано с увеличением количества обращений с просьбой об отлове бродячих собак.

Немаловажно для населения остаются обращения по вопросу образования: - устройства детей в детские дошкольные учреждения, открытие новых дополнительных групп в детских садах, а также подвоз детей к школе. За отчетный период поступило 76 таких обращений.

По вопросам социального обеспечения и социальной защиты населения за отчетный период поступило 63 обращения (в 2015 г. – 71). Практически все вопросы касались оказания адресной материальной помощи, на восстановление жилых помещений после пожара и сложной жизненной ситуации.

Также авторы писем обращаются по вопросам строительства, здравоохранения, культуры и спорта.

Организация личных приемов.

За отчетный период руководителями администрации проведено 46 приемов и на личных приемах принято 221 человек по личным вопросам, в т.ч. главой администрации принято 121 гражданин. В целях обеспечения контроля исполнения документов все обращения граждан поставлены на контроль с обещанным сроком исполнения.

Вопросы, с которыми граждане обращались на прием, по своей тематике идентичны письменным обращениям. Это проблемы землепользования, обеспечение граждан жильем, ремонт и благоустройство дорог, коммунальное обслуживание, газификация населенных пунктов, развитие спорта. По всем обращениям заявителям направлены ответы в установленные законом сроки.

В целях надлежащего контроля за своевременным рассмотрением обращений, исполнителям направляются напоминания о своевременном рассмотрении обращений граждан.

Вся информация о работе с обращениями граждан и график приема руководителей администрации опубликован на официальном сайте администрации муниципального образования Тверской области «Калининский район».

На официальном сайте администрации организована работа сервиса «Интернет приемная». С помощью данного сервиса любому гражданину можно задать вопрос должностному лицу или специалисту, отвечающему за то или иное направление работы по вопросам местного значения, оставить свои пожелания. На каждое из них дается ответ заявителю также на их электронный адрес. То есть идет контакт в форме диалога.

Организована работа «телефона доверия», по которому жители могут сообщить о фактах коррупции и нарушения законности со стороны служащих и должностных лиц органов местного самоуправления. Указанных обращений не зарегистрировано.

Большая работа по обращениям граждан ведется в администрациях сельских поселений. За 2016 год в администрации поселений обратилось 25047 человек.

**Сравнительные данные
об устных и письменных обращениях граждан, поступивших
в администрацию муниципального образования
Тверской области «Калининский район»
за 2016 год (в сравнении с 2015 годом)**

Наименование администраций	Количество устных обращений		Количество письменных обращений		Общее количество обращений	
	2015 год	2016 год	2015 год	2016 год	2015 год	2016 год
Администрация района	235	221	947	980	1182	1201
Администрации городских и сельских поселений	15084	15822	5313	8024	20397	23846
Всего	15319	16043	6260	9004	21579	25047