**АНАЛИЗ**

**ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**за 1 квартал 2018 года**

Отделом обращений юридических и физических лиц управления делопроизводства администрации муниципального образования город Новороссийск проведен анализ работы с обращениями граждан за 1 квартал 2018 года в муниципальном образовании город Новороссийск.

Количество поступивших в 1 квартале 2018 года обращений граждан составило 3011 единиц, что 427 обращений больше (+13%) по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (далее по тексту АППГ) (3210).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид обращений | 1 квартал 2017 года | 1 квартал 2018 года | Динамика |
| **Всего письменных обращений:** | **2411** | **3011** | +600 |
| В Администрацию Президента РФ | 200 | 395 | +195 |
| Письменных обращений в администрацию Краснодарского края | 405 | 718 | +313 |
| На многоканальный телефон  Администрации Краснодарского края | 208 | 270 | +62 |
| Письменные обращения в администрацию города | 1598 | 1628 | +30 |
| **Обращения на личном приеме граждан** | **268** | **204** | **-64** |
| **«Горячая линия»** | **521** | **402** | **-119** |
| **Интернет-портал «Открытый Новороссийск»** | **10** | **20** | **+10** |
| **Всего:** | **3210** | **3637** | **+427 (+13%)** |

**Анализ количества**

**поступивших письменных обращений граждан**

**в администрацию муниципального образования г. Новороссийск**

За 1 квартал письменных обращений вопросы, по компетенции заместителей главы муниципального образования распределились следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| ФИО заместителя главы, которому направлено обращение | Количество вопросов в поступивших обращениях, (% от общего количества поступивших вопросов) |
| Заместитель главы, курирующий вопросы жилищно-коммунального хозяйства, благоустройства, контроля городского хозяйства и жилищного учета | 1414 (47%) |
| Заместитель главы, курирующий вопросы муниципального контроля, перспективного развития, строительства, архитектуры, имущественные и земельные отношения и экологию | 972 (31%) |
| Заместитель главы, курирующий вопросы социальной сферы | 544 (18%) |
| Заместитель главы, курирующий вопросы ГО и ЧС, взаимодействует с правоохранительными органами | 232 (7%) |
| И.о. первого заместителя главы, курирующий вопросы экономики и финансов, управления муниципального заказа | 45 (1%) |
| Заместитель главы муниципального образования, Управляющий делами | 52 (2%) |
| Заместитель главы, курирующий вопросы правового управления, сельского хозяйства, торговли и потребительского рынка, малого и среднего бизнеса, курортно-туристического кластера | 155 (5%) |
| Итого: | 3414 вопросов  в 3011 обращениях |

В связи с вступлением в силу Закона Краснодарского края от 6 декабря 2017 года за № 3700-КЗ «О наделении органов местного самоуправления в Краснодарском крае отдельными государственными полномочиями Краснодарского края по осуществлению регионального государственного жилищного надзора и лицензионного контроля». 370 (26%) обращений поступило для рассмотрения за 1 квартал текущего года.

201 жалоба (14%) поступила на работу управляющих компаний и ТСЖ: «НУК» (112), «Авангард» (21), «Лидер» (10), «Оскар» (11), «Югновосервис» (12), «ЮГ» (5), «Репино» (5), «ГУК» (9), ТСЖ «Ветеран», «ул. Видова 179», «Заря-3», «ТСЖ-1», «Радуга» (16) по вопросам течи кровли, инженерных сетей, неудовлетворительного отопления и другим вопросам, находящихся в компетенции управляющих компаний.

125 обращений (9%) от общего количества вопросов, поступивших по тематике жилищно-коммунального хозяйства были по вопросу затягивания сроков замены вышедшего из эксплуатации лифтового оборудования. Данная ситуация сложилась по причине массовой замене лифтов, проводимого в рамках капитального ремонта. Торги выигрывали компании, не имеющие в своем штате необходимого объема сотрудников. Применяемые штрафные санкции на подрядную организацию не действовали. Так, администрация муниципального образования город Новороссийск была вынуждена направить письмо в Министерство ТЭК и ЖКХ Краснодарского края о включении ООО «Элевейтинг» (г. Москва) в реестр недобросовестных поставщиков.

210 (15%) обращений поступило в дорожный отдел МКУ «УЖКХ города» с предложениями: о выполнении работ по ремонту дорожного покрытия (118), включению в план бетонирования методом «народной стройки» (36), выполнению работ по нанесению дорожной разметки (36), установки дорожных знаков (11), по ремонту или корректировки работы светофорных объектов (9).

169 (12%) обращений поступило по вопросам компетенции МУП «Водоканал города Новороссийска», из них 121 (9%) обращение с пожеланиями круглосуточного водоснабжения. **Остальные вопросы по тематикам распределились следующим образом:**

- по вопросам земельно-имущественных отношений, архитектуры и муниципального контроля – 764 (25 %);

- по вопросам социального обеспечения 544 (18 %);

- вопросы транспорта и связи – 132 (3,5 %);

- по вопросам строительства и перспективного развития вновь осваиваемых территорий - 172 (5,7 %);

- вопросы торговли – 81(2,6 %);

- правовые вопросы – 72 (2,3 %);

- вопросы правоохранительных органов – 62 (2,1 %);

- по вопросам экологии – 12 (0,4 %).

**Анализ тематики письменных обращений граждан**

**за 1 квартал 2018 года**

Из 1628 письменных обращений, поступивших от жителей в администрацию муниципального образования город Новороссийск - 419 (25%) поступили в электронном виде, через Интернет-приемную главы муниципального образования.

**Итоги рассмотрения письменных обращений за 1 квартал 2018 года:**

Меры приняты – 292 (9,6%);

Поддержано – 78 (2,5%);

Разъяснено – 1601 (5,3%);

Отказано – 23 (0,7%);

Не поддержано – 40 (1,3%);

В работе – 977 (32%), из них на контроле до полного исполнения находится 41 (1,3%) обращение.

**«Горячая линия»**

**главы администрации муниципального образования**

В целях оперативного реагирования на обращения граждан, в отраслевых, функциональных и территориальных органах администрации, организована работа телефон «Горячей линии».

Ее функционирование регламентировано постановлением администрации муниципального образования город Новороссийск от 12.02.2013 за № 798 «О создании и работе прямой (горячей) линии администрации муниципального образования город Новороссийск» (изменения внесены постановлениями администрации муниципального образования город Новороссийск от 02.03.2016 за № 1596 и от 12.12.2017 за № 9393).

Телефон работает круглосуточно в режиме автозаписи, номер телефона 64-64-05.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид обращений | 1 квартал 2017 года | 1 квартал 2018 года | Динамика |
| **«Горячая линия»** | **521** | **402** | **-119** |

Количество обращений за текущий квартал снизилось на 119 единиц (22%).

Наибольшее количество обращений из блока вопросов жилищно-коммунального хозяйства поступало по следующим вопросам:

- жалобы на бездействие управляющих компаний (течи кровель, швов, замена ламп, замена стояков, низкое давление воды – отсутствие на верхних этажах, отключение газа по причине проведения диагностики);

- жалобы на неудовлетворительное качество отопления.

- затягивание сроков замены лифтового оборудования и ввод в эксплуатацию уже отремонтированного;

- затягивание сроков по завершению работ по федеральной программе «Формирование современной городской среды» в части благоустройства дворовых территорий.

- обращения по ремонту уличного освещения;

-отлову бродячих животных.

Около 25% обращений, поступающих на «горячую линию» находилось в компетенции ресурсоснабжающих организаций и управляющих компаний: отключение электричества, газоснабжения в многоквартирных домах (по причине отсутствия взаимодействия между ОАО «Юггазсервис» и управляющими компаниями) и управляющих компаний (отопление, течи кровель, другие вопросы).

В марте 2018 года, одним из проблемных вопросов стало частое отключение электроснабжения в п. Борисовка, с. Кирилловка, Гора Великая и с. Цемдолина по причине проведения АО «НЭСК» аварийно-восстановительных работ на сетях энергоснабжения. Все системы жизнеобеспечения в домах жителей завязаны на подаче электроэнергии, в связи с чем при отключении электроснабжения в домах отключаются и водоснабжение и отопление.

**Личные приемы граждан**

Личный прием является важной формой взаимодействия должностных лиц с гражданами, способствующий установлению обратной связи органов власти и населения, обеспечению открытости и прозрачности деятельности властных структур.

Основной ориентир в организации личного приема граждан – максимальное разрешение вопросов, поставленных заявителем, непосредственно в ходе приема, гражданам подробно разъясняются возможные (в рамках действующего законодательства) пути и способы разрешения поднимаемых ими вопросов, аргументируются отказы в удовлетворении не обоснованных на действующем законодательстве требований заявителей, разъясняется порядок обжалования отклонения обращения.

Всего за 1 квартал 2018 года организовано и проведено:

- 3 расширенных приема граждан, на которые записались 116 граждан. В результате проведенных до приема рабочих групп, положительно разрешено 16 проблемных вопросов заявителей (13%);

- 31 еженедельных выездных приемов заместителей главы муниципального образования;

- 6 выездных приемов главы муниципального образования.

Тематика обращений граждан, обратившихся на личные приемы:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тематика обращений | 1 квартал 2017 года | 1 квартал 2018 года | Динамика |
| Земельные вопросы | 45 | 55 | +10 |
| УЖКХ | 78 | 48 | -30 |
| Правовые вопросы | 12 | 21 | +9 |
| Вопросы строительства | 33 | 19 | -14 |
| Социальные вопросы | 35 | 14 | -21 |
| Жилищные вопросы | 19 | 13 | -6 |
| Вопросы торговли | 8 | 13 | +5 |
| Образовательные | 7 | 6 | -1 |
| Вопросы транспорта и связи | 22 | 5 | -17 |
| Вопросы правоохранительных органов | 11 | 4 | -7 |
| Здравоохранение | 9 | 4 | -5 |
| Вопросы защиты прав потребителей | 6 | 2 | -4 |
| Вопросы экономики | 3 | 1 | -2 |
| Вопросы экологии | 2 | 1 | -1 |
| ГО и ЧС | 3 | 1 | -2 |
| Итого: | 293 | 207 | -86 |

Из общего количества принятых граждан, лично главой муниципального образования принято – 45 человек (22 % от общего количества принятых).

Еженедельно, по субботам продолжается проведение юридических консультаций жителей специалистами правового управления. За отчетный период проконсультировано 48 человек, трем малообеспеченным гражданам подготовлены исковые заявления.

В отделе обращений юридических и физических лиц управления делопроизводства принято 546 граждан. Проведено 32 рабочие группы по проблемным вопросам заявителей в отделе и 28 выездов по месту жительства заявителей.

Итоги рассмотрения обращений граждан на личных приемах:

Положительно разрешено – 19 (9,4%);

Разъяснено – 98 (48,5%);

Отказано - 1

В работе - 4, которые состоят на контроле до полного исполнения.