**Отчёт Главы городского поселения Лянтор**

**по обращениям граждан, поступившим в Администрацию городского поселения Лянтор в 1-м полугодии 2012 года**

**на аппаратном совещании при главе Сургутского района**

Работа с обращениями граждан в Администрации города Лянтора осуществляется управлением по организации деятельности Администрации в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом №59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования, распоряжением Администрации городского поселения Лянтор от 05.06.2012 года № 281 «Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации городского поселения Лянтор».

За первое полугодие 2012 года в Администрацию города поступило 99 обращений, из них 82 письменных и 17 устных обращений, что на 18% меньше, чем за аналогичный период прошлого года. Повторных обращений в этом полугодии не поступило, в прошлом году их было 2.

Льготная категория граждан, от общего числа обратившихся составила 13%, в основном, это семьи, имеющие детей инвалидов, инвалиды, многодетные семьи.

**Тематика обращений, поступивших в Администрацию города.**

Безусловно, наиболее «болезненным» для жителей города является жилищный вопрос. Так, за первое полугодие 2012 года по жилищным вопросампоступило 43 обращения, что составляет 43% от общего количества обращений.

Старение жилого фонда и недостаточный ввод новых жилых площадей, высокий уровень цен на покупку жилья, установленные банками высокие процентные ставки по ипотечному кредитованию затрудняют снять остроту жилищной проблемы в городе.

Актуальным остается и вопрос обеспечения жильем молодых семей. Они в основном обращаются за советом: просят подсказать пути решения своих жилищных проблем.

По вопросам оказания услуг со стороны предприятий жилищно-коммунального комплекса поступило 28 обращений, что составляет 28% от общего числа обратившихся. Большая часть обращений касается вопроса тарифов за жилищно-коммунальные услуги. Заявителям предоставляются подробные расчёты и разъяснения по существующим тарифам.

Часть поступивших обращений граждан (5% от общего количества) связаны с вопросами благоустройства, проведением капитальных ремонтов объектов муниципальной собственности. Работа по данным направлениям находится на постоянном контроле в Администрации города.

**Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в Администрацию города из вышестоящих органов государственной власти**

На рассмотрение и принятие соответствующих мер реагирования в Администрацию города в первом полугодии 2012 года поступило 16 обращений, что составляет 16% от общего количества обращений граждан.

Тематика обращений достаточно разнообразна: это и предоставление жилья, улучшение жилищных условий, недовольство высокими тарифами на жилищно-коммунальные услуги, признание домов аварийными и др.

Поступившие обращения свидетельствует о том, что граждане в большинстве своём по прежнему, надеются на помощь государства в решении своих многочисленных проблем, но не всегда направляют свои обращения в те органы власти, в компетенции которых находится решение их вопросов в соответствии с наделёнными полномочиями.

**Коллективные обращения.**

 За первое полугодие 2012 года по сравнению с аналогичным периодом 2011 года уменьшилось поступление коллективных обращений. Так, в текущем периоде на рассмотрение поступило 11 коллективных обращений, за 2011 год их было 16.

Много коллективных обращений граждан поступали по вопросу признания домов, в которых они проживают, аварийными. Для объективного и всестороннего рассмотрения обращений была создана комиссия по контролю за техническим состоянием данных жилых домов. Жильцам были даны разъяснения о порядке прохождения процедуры признания жилых домов аварийными, для включения в реестр аварийного жилищного фонда и переселения из аварийных домов в соответствии с действующим законодательством.

 Были также рассмотрены и коллективные обращения граждан о строительстве детских игровых площадок, новых внутриквартальных тротуарных дорожек, о проведении ремонтных работ в местах общего пользования многоквартирных домов, о ремонте кровли. Все обращения рассматривались с проведением комиссионных обследований и, в большинстве случаев, положительно.

**Результаты рассмотрения обращений граждан.**

 Анализ результатов рассмотрения обращений граждан показывает, что количество неудовлетворенных обращений граждан составляет 1%.

 Количество обращений, рассмотренных с результатом положительно – 9%. На большую часть обращений – это 89% даны ответы разъяснительного характера.

Все обращения рассмотрены в сроки установленные законодательством, заявителям представлена исчерпывающая информация по вопросам, поставленным в обращениях. В ходе проверки, проводимой Прокуратурой Сургутского, района нарушений не выявлено.

С целью улучшения обратной связи с населением, изучением общественного мнения жителей города по реализации вопросов местного значения Глава города и руководители структурных подразделений Администрации города были участниками программы «Актуальное интервью» местной телерадиокомпании «Лянторинформ». Глава города в прямом эфире встречался с жителями в январе текущего года, жителями было задано 46 вопросов. В апреле и мае этого года участниками программы стали руководители структурных подразделений Администрации, темы их встреч – это вопросы развития культуры и спорта в городе и вопрос защиты населения. На некоторые из заданных вопросов, ответы прозвучали сразу в прямом эфире, а на остальные вопросы, после соответствующей работы специалистов Администрации, ответы были опубликованы в газете «Лянторская газета» и размещены на официальном сайте Администрации.

В Администрации города созданы все необходимые условия для эффективного исполнения положений Федерального закона № 59-ФЗ от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан».

В плановом режиме организован личный приём граждан Главой города, на котором рассматриваются наиболее сложные проблемы жителей города. Прием ведётся по утвержденному графику, каждый первый и второй вторник месяца. В рассмотрении устных обращений граждан совместно с Главой города принимают участие начальники структурных подразделений. За истекший период на приёме по личным вопросам Главой города было рассмотрено 17% от общего количества обращений граждан.

В целях дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан, а также в целях улучшения обратной связи с населением, Администрация города посредством официального сайта информирует население города о принятых нормативных правовых актах о деятельности Администрации. Ежеквартально на официальном сайте размещается анализ работы с обращениями граждан.

Для удобства граждан на официальном сайте работает виртуальная приёмная, где каждый желающий может обратиться с предложением, заявлением, жалобой с дальнейшим получением ответа на почтовый адрес. Это очень удобный способ общения населения с властью. За отчетный период поступило 36 обращений на сайт Администрации, что составляет 36% от общего количества обращений.

Администрация города постоянно повышает уровень исполнительской дисциплины в работе с обращениями граждан, оперативно принимает меры по повышению результативности рассмотрения заявлений, жалоб, предложений граждан. Нами, в соответствии с законом установлен строгий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан. На сегодняшний день основная задача - сократить количество повторных обращений и совершенствовать разъяснительную работу для повышения правовой грамотности населения.