ОБЩЕСТВЕННАЯ ПРИЕМНАЯ

За 2015 год в адрес администрации Ангарского городского округа поступило 6435 обращений, из них:

3473 устных обращений;

2962 письменных обращения, что на 64 % больше количества письменных обращений, поступивших в 2014 году. В 2015 году из общего количества письменных обращений граждан число коллективных обращений составило 263, что на 60 % больше по сравнению с прошлым годом. Наибольшее количество обращений было по вопросам жилищно-коммунального характера и вопросов предоставления жилья и земельных участков.

Обращения, поступившие в администрацию Ангарского городского округа, рассматривались всеми органами администрации. Динамика основных письменных обращений приведена в таблице 1.

Таблица 1. Динамика основных письменных обращений граждан, поступивших в общественную приемную и рассмотренных органами администрации Ангарского городского округа

Наименование органа администрации АГО	**Количество письменных обращений за 2014 год**	**Количество письменных обращений за 2015 год**	**2015 год в % к 2014 году**	**Тематика основных обращений**
Комитет по управлению муниципальным имуществом	229	670	в 3 раза	Получение земельных участков на льготных условиях, исключение жилых помещений из числа служебных
Управление архитектуры и градостроительства	235	480	51	Выделение земельных участков для строительства индивидуальных жилых домов и нежилых помещений
Управление образования	79	83	0	Предоставление места ребенку в муниципальном дошкольном учреждении Конфликтные ситуации в сфере образования
Управление социальной защиты населения	9	40	90	Оказание материальной помощи на оплату жилых помещений Предоставление субсидии на
Комитет по экономике и	13	25	45	Предоставление финансовой помощи,

Наименование органа администрации АГО	Количество письменных обращений за 2014 год	Количество письменных обращений за 2015 год	2015 год в % к 2014 году	Тематика основных обращений
финансам				оказание помощи в трудовых спорах, Нарушение трудового законодательства
Архивный отдел	32	40	0	Предоставление справок, подтверждающих стаж работы и начисление зарплаты
Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан	138	150	8	Направление обращений, решение по которым не входит в компетенцию Ангарского городского округа, в соответствующие органы на рассмотрение
Управление по культуре	10	58	в 6 раз	Оказание содействия в проведении концертов, смотров, конкурсов
Управление по капитальному строительству, жилищно-коммунальному хозяйству, транспорту и связи	-	399		Предоставление информации, оказание помощи в вопросах жилищно-коммунального хозяйства
Управление по внегородским территориям	-	302		Предоставление информации непосредственно обеспечивающей жизнедеятельность населения
Управление по молодежной политике физической культуре и спорту	37	258	85	Конфликтные ситуации в учреждениях физической культуры и спорта
Управление по общественной безопасности	-	189		Нарушение правил торговли, отлов собак.
Комитет по правовой и кадровой политике	41	125	в 3 раза	Нарушение прав граждан
Управление по информационной	-	54		Предоставление информации, публикации,

Наименование органа администрации АГО	Количество письменных обращений за 2014 год	Количество письменных обращений за 2015 год	2015 год в % к 2014 году	Тематика основных обращений
политике и связям с общественностью				работа с общественными организациями
Отдел по стратегическому развитию территории	-	48		Оказание содействия в продвижении инвестиционных проектов
Отдел учета и отчетности	-	15		Предоставление информации, справок о доходах и подтверждающих стаж работы.
Управление информационных технологий	-	13		Предоставление информации и оказание помощи общественным организациям
Комиссия по делам несовершеннолетних	-	21		Предоставление информации по семьям и детям защита их прав

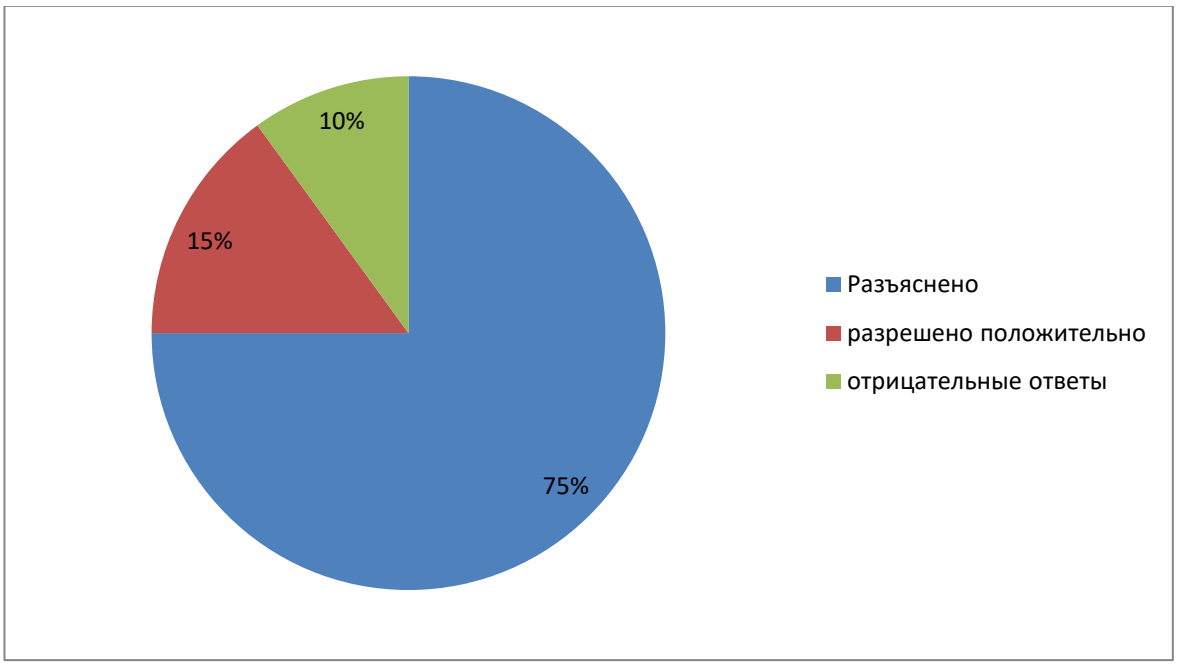
Наиболее частые обращения наблюдались по следующей тематике:

- архитектура и градостроительство (получение разрешения на строительство);
- жилищные вопросы (предоставление жилых помещений гражданам, состоящим на учете в качестве нуждающихся по договорам социального найма, о признании участниками государственных и муниципальных программ, постановка на очередь на получение жилья, о признании жилых помещений (непригодными) для проживания, многоквартирных домов аварийными);
- земельные вопросы;
- об отлове безнадзорных собак;
- образование;
- коммунальная сфера (предоставление сведений о размере платы граждан за жилые помещения и жилищно-коммунальные услуги, предоставление информации о качестве коммунальных услуг, предоставляемых гражданам), благоустройство дворов и придомовой территории, уборки снега и наледи в зимний период.

Положительное решение получили 15% обратившихся граждан. Наибольшее количество граждан по своим обращениям получили разъяснения, что составило 75% - это свидетельствует о недостаточности правовых знаний у наших граждан. Многие не знакомы с законами и постановлениями, принятыми как на федеральном, так и на региональном и местном уровне. Каждому обратившемуся компетентные должностные лица

на основании соответствующих законов разъясняли их права. И только около 10% получили отрицательные ответы на свои обращения. Отказ по выделению земельных участков был вызван тем, что участки попадали в красные линии перспективной застройки или в санитарно-защитную зону.

Рис. 1. Результаты рассмотрения письменных обращений, %



В отчетном периоде в Ангарском городском округе мэром Ангарского городского округа и его заместителями проводились личные приемы граждан, на которых было принято 120 человек, что в 3 раза больше количества принятых в прошлом году. Мэром Ангарского городского округа на личных приемах было принят 46 человек, что в 2 раза больше количества принятых в 2043 году. По всем обращениям были даны разъяснения или вопросы решены положительно.

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации 14 декабря 2054 года, в честь дня Конституции Российской Федерации, администрацией Ангарского городского округа был проведен Общероссийский день приема граждан. Мэром Ангарского муниципального образования в этот день было принято 23 человека.

Граждане обращались по различным вопросам:

- нарушение конституционных прав;
- незаконное увольнение работников СДЮСШОР «Победа»;
- предоставление земельного участка для строительства;
- уточнение льгот многодетным семьям, невыплата детских пособий;
- получение сведений о размере субсидии за оплату коммунальных услуг;

- благоустройство города, уборка снега и наледи в зимний период.
- постановка на очередь на получение жилья.

По вопросам, относящимся к компетенции администрации Ангарского городского округа, мэром были даны разъяснительные ответы.

В 2015 году в администрацию Ангарского городского округа из сторонних организаций поступило 571 письменных обращений, что на 57 % больше количества обращений, поступивших в 2014 году.

Повышение количества письменных обращений из сторонних организации показывает, что качество работы с гражданами в органах администрации Ангарского городского округа повысилось, вопросы заявителей в большем количестве решаются на местном уровне. Распределение письменных обращений по основным сторонним организациям приведено в таблице 2.

Таблица 2. Динамика письменных обращений граждан, поступивших из основных сторонних организаций в администрацию Ангарского городского округа

Наименование сторонних организаций	Количество письменных обращений за 2014 год	Количество письменных обращений за 2015 год	2015 год в % к 2014 году
Управление Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области по региональной политике	122	180	32
Аппарат Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области	9	30	в 3 раза
Министерства Иркутской области	42	59	28
Дума Ангарского городского округа	7	13	40
Прокуратура г. Ангарска	27	61	55
Депутаты всех уровней	8	11	19
Другие органы государственной власти		217	

Наибольшее количество обращений в отчетном периоде поступило из Управления Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области по региональной политике - 180 обращения на 32 % больше количества обращений, поступивших в прошлом году.

В 2015 году увеличилось количество обращений: из Аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области, из Думы Ангарского муниципального образования, депутатов всех уровней из Прокуратуры г. Ангарска, Министерств Иркутской области.

За отчетный период в общественную приемную администрации Ангарского муниципального образования поступило 3473 устных обращений, что на 27 % больше, чем в прошлом году. Наибольшее количество устных обращений 68% составили обращения, носящие информационный характер. Это обращения, касающиеся предоставления информации об органах администрации Ангарского городского округа (номеров телефонов, месторасположение), графике приема мэра, заместителей, депутатов, приеме должностных лиц администрации Ангарского городского округа.

Вторыми по значимости являлись устные обращения граждан по жилищно - коммунальным вопросам – 25 % от общего количества обращений. Обращения по иным вопросам составили 7 % от общего количества обращений. Это вопросы, касающиеся предоставления жилья, об отлове безнадзорных собак, оказание помощи общественным организациям, условия продления договора аренды на земельный участок.

Таблица 3. Динамика результатов рассмотрения устных обращений граждан, поступивших в общественную приемную администрации Ангарского городского округа

Показатели		Количество устных обращений за 2014 год	Количество устных обращений за 2015 год	2015 год в % к 2014 году
Решено общественной приемной	*Разъяснено*	*857*	*1089*	*на 21%*
	Предоставлен пакет документов	*18*	*20*	*0*
	Вопрос решен	*946*	*1356*	*на 30%*
	Итого решено общественной приемной	1821	2465	*на 26%*
Направлено к исполнителю услуги		696	1008	*на 31%*
Всего обращений		2527	3473	

По каждому устному обращению специалистами общественной приемной гражданам давались устные ответы с разъяснениями, предоставлялся пакет документов, оказывалась помощь в правильном составлении заявления.