

## Работа с обращениями граждан

За 2016 год в адрес администрации Ангарского городского округа поступило 6799 обращений, из них:

- 3615 устных обращений;
- 3184 письменных обращения.

### Динамика обращений, единиц

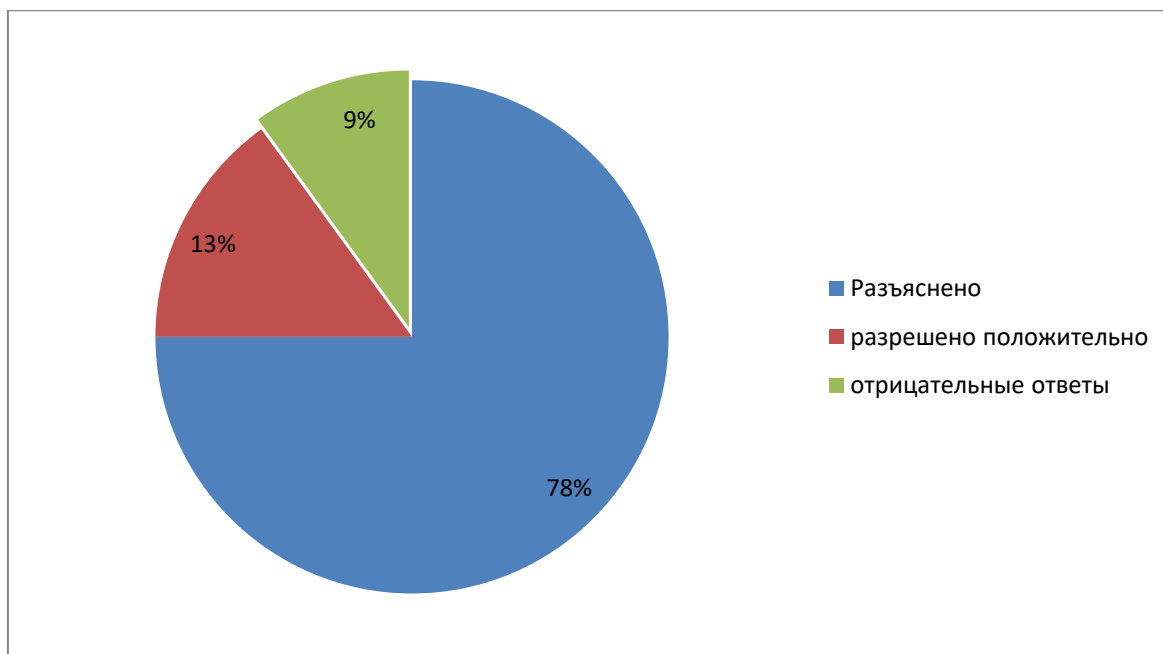
№ п/п	Показатель	2015 год	2016 год	2016 год к 2015 году, %
1.	Количество обращений, всего	6 435	6 799	105,6
<i>в том числе:</i>				
1.1	- устные обращения	3 473	3 615	104,0
1.2	- письменные обращения	2 962	3 184	107,4
<i>из них:</i>				
1.2.1.	- коллективные обращения	263	318	120,9
2.	Количество письменных обращений, полученных из сторонних организаций	571	754	132,0

Обращения, поступившие в администрацию Ангарского городского округа, рассматривались функциональными (отраслевыми) органами администрации.

Наиболее частые обращения поступали по следующей тематике:

- коммунальная сфера (предоставление сведений о размере платы граждан за жилые помещения и жилищно-коммунальные услуги, предоставление информации о качестве коммунальных услуг, о начислениях по общедомовым приборам учета, организация городских и пригородных маршрутов, о признании жилых помещений непригодными для проживания, о признании многоквартирных домов аварийными, благоустройство дворов и придомовой территории, уборка снега и наледи в зимний период);
- архитектура и градостроительство (получение разрешения на строительство, перепланировка жилых помещений);
- жилищные вопросы (предоставление жилых помещений гражданам, состоящим на учете в качестве нуждающихся по договорам краткосрочного найма, о признании участниками государственных и муниципальных программ, постановка на очередь на получение жилья);
- земельные вопросы (выделение бесплатно земельных участков гражданам, имеющим льготы (многодетные семьи, участники боевых действий), участие в аукционах на приобретение земельных участков);
- об отлове безнадзорных собак;

Положительное решение получили 13 % обратившихся граждан. Наибольшее количество граждан по своим обращениям получили разъяснения, что составило 78 %. Около 9 % обратившихся получили отрицательные ответы на свои обращения.



В 2016 году в администрацию Ангарского городского округа из сторонних организаций поступило 754 письменных обращения, что на 183 обращения больше, чем поступивших в 2015 году (32 %).

Наименование организаций	Количество письменных обращений за 2015 год	Количество письменных обращений за 2016 год	2016 год к 2015 году, %
Управление Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области по региональной политике	180	279	155,0
Аппарат Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области	30	48	160,0
Министерства Иркутской области	59	81	137,2
Дума Ангарского городского округа	13	6	46,1
Прокуратура г. Ангарска	61	234	3,8 раза
Депутаты всех уровней	11	9	81,8
Другие органы государственной власти	217	97	44,7

Наибольшее количество обращений поступило из Управления Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области по региональной политике 279 обращений.

В 2016 году увеличилось количество обращений из Аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области, из прокуратуры г. Ангарска, министерств Иркутской области.

За отчетный период в приемную по работе с обращениями граждан администрации Ангарского городского округа поступило 3615 устных обращений, что на 4 % больше, чем в прошлом году. Наибольшее количество устных обращений (54 %) составили обращения, носящие информационный характер. Это обращения, касающиеся предоставления информации об органах администрации Ангарского городского округа (номера телефонов, месторасположение), графике приема мэра Ангарского городского округа,

заместителей, депутатов, приеме должностных лиц администрации Ангарского городского округа.

Показатели		Количество устных обращений за 2015 год	Количество устных обращений за 2016 год	2016 год к 2015 году, %
Решено специалистами приемной по работе с обращениями граждан	Разъяснено	1109	816	73,5
	Вопрос решен	1356	1418	104,5
	Итого решено	2465	2234	90,6
Направлено к исполнителю		1008	1381	137,0
Всего обращений		3473	3615	104,0

По каждому устному обращению специалистами приемной по работе с обращениями граждан даны устные ответы с разъяснениями.

Мэром Ангарского городского округа и его заместителями проводились личные приемы граждан, на которых было принято 122 человека. По всем обращениям даны разъяснения или вопросы решены положительно.

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации 12 декабря 2016 года администрацией Ангарского городского округа был проведен общероссийский день приема граждан. Мэром, его заместителями и руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации Ангарского городского округа в этот день было принято 27 человек. По вопросам, относящимся к компетенции администрации Ангарского городского округа, даны письменные ответы всем заявителям.

Начальник отдела делопроизводства  
и работы с обращениями граждан

Е.А. Зверева