

ПРИЕМНАЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

За 2017 год в приемную по работе с обращениями граждан администрации Ангарского городского округа поступило 5297 обращений, из них:

2575 устных обращений;
2722 письменных обращения.

Динамика обращений, единиц

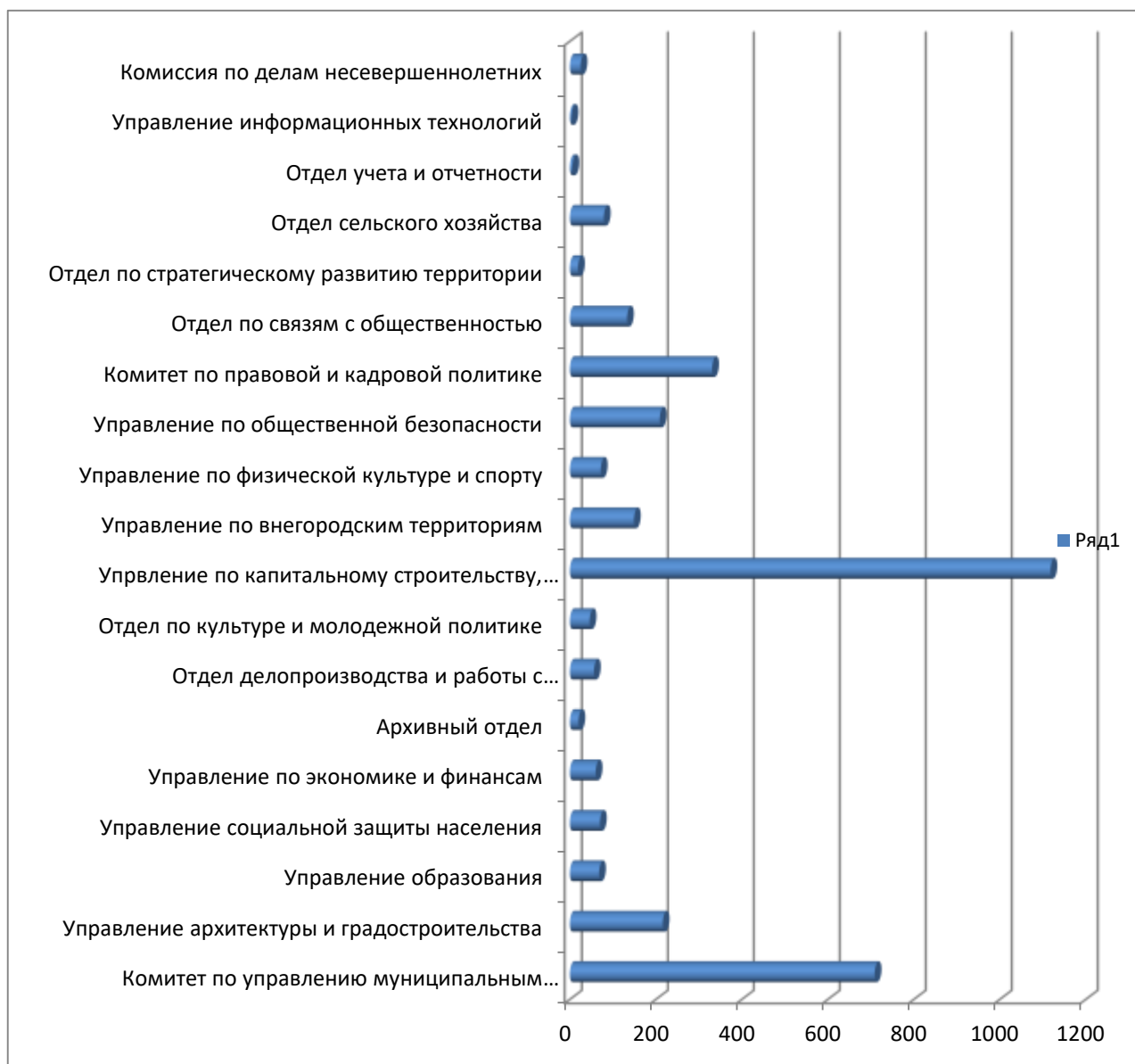
№ п/п	Показатель	2016 год	2017 год	2017 год к 2016 году, %
1	Количество обращений, всего	6 799	5297	77,9
в том числе:				
1.1	- устные обращения	3 615	2575	71,2
1.2	- письменные обращения	3 184	2722	85,4
из них:				
1.2.1	- коллективные обращения	318	98	30,8
2	Количество письменных обращений, полученных из сторонних организаций	754	676	89,6

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

Наименование органа администрации АГО	Количество письменных обращений за 2016 год	Количество письменных обращений за 2017 год	2017 год к 2016 году, %	Тематика основных обращений
Комитет по управлению муниципальным имуществом	640	709	110,7	Постановка на очередь на получение жилья, предоставление жилых помещений, получение земельных участков на льготных условиях (многодетные семьи)
Управление архитектуры и градостроительства	498	216	43,3	Получение разрешения на строительство, выделение земельных участков для строительства индивидуальных жилых домов и нежилых помещений, о законности перепланировки жилых помещений

Наименование органа администрации АГО	Количество письменных обращений за 2016 год	Количество письменных обращений за 2017 год	2017 год к 2016 году, %	Тематика основных обращений
Управление образования	30	68	226,6	Предоставление места ребенку в муниципальном дошкольном учреждении, решение конфликтных ситуаций в сфере образования
Управление социальной защиты населения	54	70	129,6	Оказание материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, предоставление субсидии на оплату жилых помещений
Комитет по экономике и финансам	39	60	153,8	Нарушение трудового законодательства, оказание помощи в трудовых спорах, ценообразование
Архивный отдел	43	20	46,5	Предоставление справок, подтверждающих стаж работы
Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан	93	56	60,2	Направление обращений, решение по которым не входит в компетенцию администрации Ангарского городского округа, в соответствующие органы на рассмотрение
Управление по культуре и молодежной политике	63	46	73,0	Оказание помощи и содействия в проведении праздников, концертов, смотров, конкурсов
Управление по капитальному строительству, жилищно-коммунальному хозяйству, транспорту и связи	685	1118	163,2	Организация работы городского и пригородного транспорта, предоставление информации о качестве коммунальных услуг, оказание помощи в вопросах жилищно-коммунального хозяйства, о признании жилых помещений (непригодными) для проживания, о признании многоквартирных домов аварийными
Управление по внегородским территориям	308	149	48,4	Предоставление информации, непосредственно обеспечивающей жизнедеятельность населения

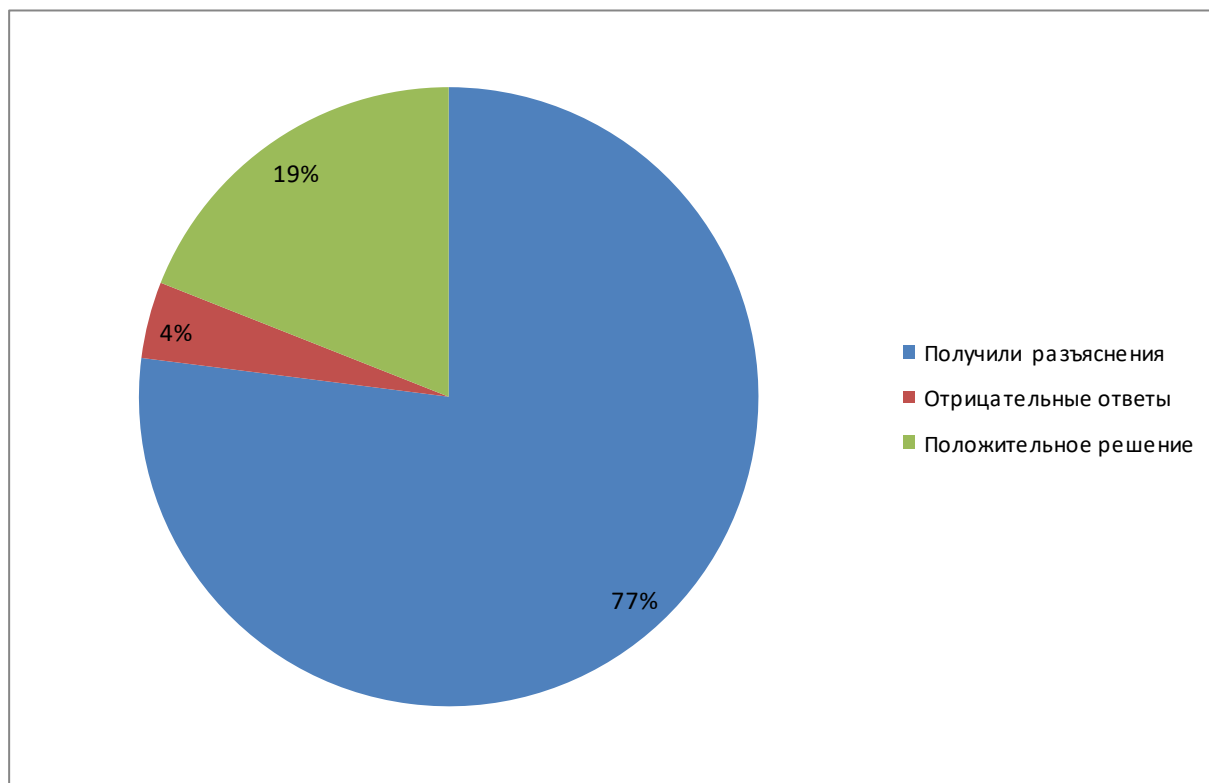
Наименование органа администрации АГО	Количество письменных обращений за 2016 год	Количество письменных обращений за 2017 год	2017 год к 2016 году, %	Тематика основных обращений
Управление по физической культуре и спорту	174	72	41,4	Организация спортивных мероприятий в учреждениях дополнительного образования, решение конфликтных вопросов в учреждениях физической культуры и спорта
Управление по общественной безопасности	204	209	102,4	Нарушение правил торговли, отлов безнадзорных собак
Комитет по правовой и кадровой политике	148	331	223,6	Нарушение прав граждан
Управление по связям с общественностью	71	133	187,3	Предоставление информации по работе с общественными организациями
Отдел по стратегическому развитию территории	34	19	55,8	Оказание помощи в продвижении инвестиционных проектов
Отдел сельского хозяйства	19	79	41,6	Оказание помощи в организационных вопросах СНТ и садоводам. Оказание помощи фермерским хозяйствам.
Отдел учета и отчетности	18	6	33,3	Предоставление справок о доходах
Управление информационных технологий	9	4	44,4	Предоставление информации и оказание помощи общественным организациям
Комиссия по делам несовершеннолетних	13	25	192,3	Предоставление информации по семьям и детям, защита их прав



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, предоставляемых гражданам, 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, проведение и ремонт освещения улиц);
- архитектура и градостроительство (получение разрешения на строительство, внесение изменений в градостроительный план и ПЗЗ, о законности проведения перепланировки 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 19 % обратившихся граждан. Наибольшее количество граждан по своим обращениям получили разъяснения, что составило 77 %. Около 4 % обратившихся получили отрицательные ответы на свои обращения.



В 2017 году в администрацию Ангарского городского округа из сторонних организаций поступило 676 письменных обращений, что на 78 обращений меньше, чем поступивших в 2016 году (10 %).

Наименование организаций	Количество письменных обращений за 2016 год	Количество письменных обращений за 2017 год	2017 год к 2016 году, %
Управление Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области по региональной политике	279	280	100,3
Министерства Иркутской области	81	88	108,6
Дума Ангарского городского округа	6	15	250,0
Прокуратура г. Ангарска	234	215	91,9
Депутаты всех уровней	9	2	22,2
Другие органы государственной власти	97	76	78,3

Наибольшее количество обращений поступило из Управления Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области по региональной политике 280 обращений.

За отчетный период в приемную по работе с обращениями граждан администрации Ангарского городского округа поступило 2575 устных обращений, на 29 % меньше, чем в прошлом году. Наибольшее количество устных обращений (48 %) 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 2016 год	Количество устных обращений за 2017 год	2017 год к 2016 году, %
Решено специалистами приемной по работе с обращениями граждан	<i>Разъяснено</i>	816	735	90,0
	<i>Вопрос решен</i>	1418	830	58,5
	Итого решено	2234	1565	70,0
Направлено к исполнителю		1381	1010	73,1
Всего обращений		3615	2575	71,2

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 120 человек. По всем обращениям даны разъяснения или вопросы решены положительно.

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации 12 декабря 2017 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 25 человек.

Граждане обращались по различным вопросам:

- ремонт лифтового оборудования;
- отключение и низкое напряжение электроэнергии в СНТ;
- предоставление жилья по договору социального найма;
- участие в программе работников бюджетной сферы на получение жилья;
- работа городского транспорта;
- оказание бесплатной юридической поддержки жителям по вопросам ЖКХ;
- предоставление земельного участка;
- нарушения правил пользования земельным участком;
- перепланировка жилого помещения;
- освещение центральных улиц города;
- получение проездных билетов для льготной категории граждан (учителей);
- переселение из аварийного жилья;
- проведение ремонта общежития;
- размещение рекламы;
- внесение изменений в Генеральный план АГО и ПЗЗ;
- проведение межевания земельного участка.

По вопросам, относящимся к компетенции администрации Ангарского городского округа,
даны письменные разъяснительные ответы всем заявителям.

Начальник отдела делопроизводства и
работы с обращениями граждан администрации
Ангарского городского округа

Е.А. Зверева