

РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

За 2018 год в приемную по работе с обращениями граждан администрации Ангарского городского округа поступило 5464 обращения, из них:

2454 устных обращения;
3010 письменных обращений.

Динамика обращений, единиц

№ п/п	Показатель	2017 год	2018 год	2018 год к 2017 году, %
1	Количество обращений, всего	5297	5464	103,1
в том числе:				
1.1	- устные обращения	2575	2454	95,3
1.2	- письменные обращения	2722	3010	110,5
из них:				
1.2.1	- коллективные обращения	98	116	118,3
2	Количество письменных обращений, полученных из сторонних организаций	676	871	128,8

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

Наименование органа администрации АГО	Количество письменных обращений за 2017 год	Количество письменных обращений за 2018 год	2018 год к 2017 году, %	Тематика основных обращений
Комитет по управлению муниципальным имуществом	709	693	97,7	Предоставление земельных участков на льготных условиях (многодетные семьи), постановка на очередь на получение жилья, предоставление жилых помещений.
Управление архитектуры и градостроительства	216	240	111,1	Получение разрешения на строительство, ввод строения в эксплуатацию, выделение земельных участков для строительства индивидуальных жилых домов и нежилых помещений, о законности перепланировки жилых помещений.
Управление образования	68	53	77,9	Предоставление места ребенку в муниципальном дошкольном учреждении, решение конфликтных ситуаций в сфере образования
Управление социальной защиты населения	70	40	57,1	Оказание материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, предоставление субсидии на

Наименование органа администрации АГО	Количество письменных обращений за 2017 год	Количество письменных обращений за 2018 год	2018 год к 2017 году, %	Тематика основных обращений
				оплату жилых помещений, оказание помощи в перевозке инвалидов
Комитет по экономике и финансам	60	24	40	Нарушение трудового законодательства, оказание помощи в трудовых спорах, ценообразование
Архивный отдел	20	24	120	Предоставление справок, подтверждающих стаж трудовой деятельности
Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан	56	43	76,7	Направление обращений, решение по которым не входит в компетенцию администрации Ангарского городского округа, в соответствующие органы на рассмотрение. Рассмотрение уведомлений на публичные мероприятия организуемые на территории Ангарского городского округа.
Управление по культуре и молодежной политике	46	56	121,7	Оказание помощи и содействия в проведении праздников, концертов, смотров, конкурсов
Управление по капитальному строительству, жилищно-коммунальному хозяйству, транспорту и связи	1118	1219	109	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	149	215	144,2	Предоставление информации, непосредственно обеспечивающей жизнедеятельность населения
Управление по физической культуре и спорту	72	43	59,7	Организация спортивных мероприятий в учреждениях дополнительного образования, решение конфликтных вопросов в учреждениях физической культуры и спорта
Управление по общественной безопасности	209	138	66	Нарушение правил торговли, отлов безнадзорных собак, вопросы экологической безопасности
Комитет по правовой и кадровой политике	331	203	61,3	Нарушение прав граждан

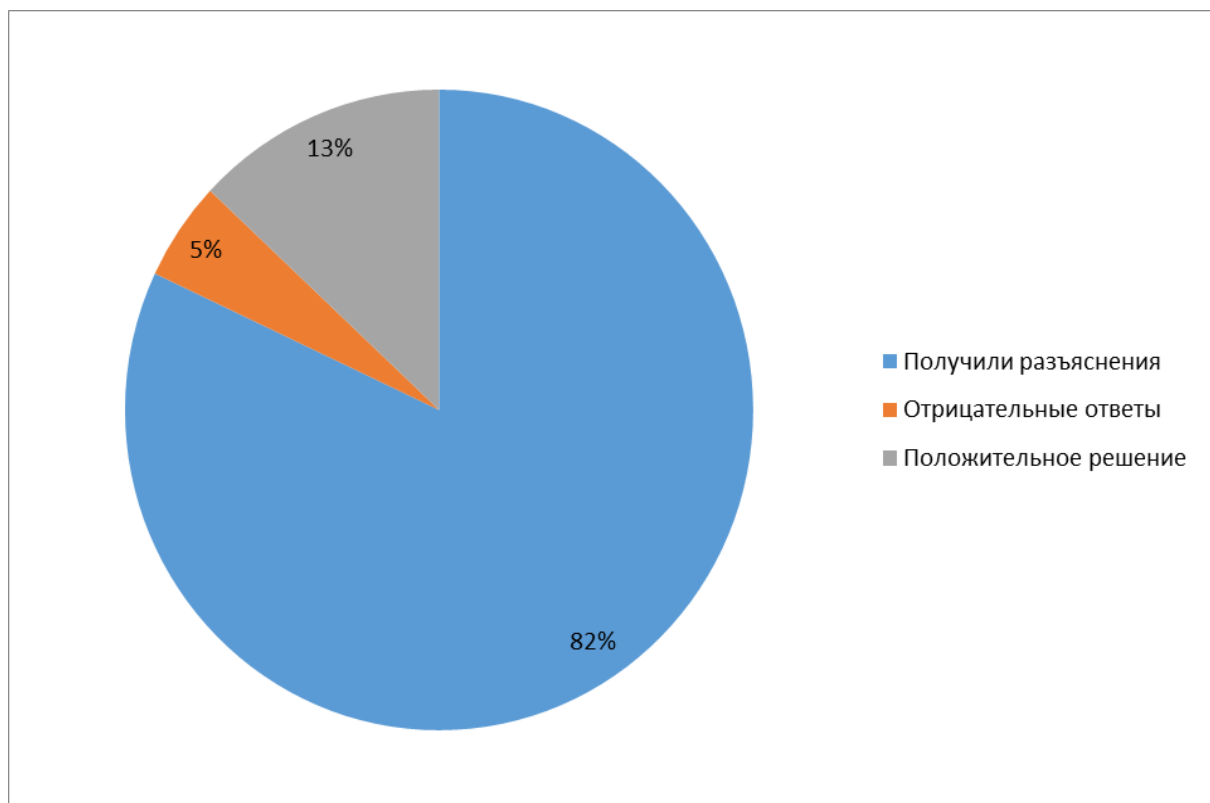
Наименование органа администрации АГО	Количество письменных обращений за 2017 год	Количество письменных обращений за 2018 год	2018 год к 2017 году, %	Тематика основных обращений
Отдел по связям с общественностью	133	105	78,9	Предоставление информации о работе с общественными организациями.
Отдел по стратегическому развитию территории	19	13	68,4	Оказание помощи в продвижении инвестиционных проектов, работа с предпринимателями.
Отдел сельского хозяйства	79	40	50,6	Оказание помощи в организационных вопросах СНТ и садоводам. Оказание помощи фермерским хозяйствам.
Отдел учета и отчетности	6	11	183,3	Предоставление справок о доходах.
Управление информационных технологий	4	5	125	Предоставление информации и оказание помощи общественным организациям.
Комиссия по делам несовершеннолетних	25	27	108	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 в отдаленных микрорайонах Ангарского городского округа);
- архитектура и градостроительство (получение разрешения на строительство, ввод в эксплуатацию строительного объекта, 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, экологическая безопасность населения (ликвидация мусорных несанкционированных свалок)

Положительное решение получили 13 % обратившихся граждан. Наибольшее количество граждан по своим обращениям получили разъяснения, что составило 82 %. Около 5 % обратившихся получили отрицательные ответы (отказы) на свои обращения.



В 2018 году в администрацию Ангарского городского округа из сторонних организаций поступило 676 письменных обращений, что на 195 обращений больше, чем поступивших в 2017 году.

Наименование организаций	Количество письменных обращений за 2017 год	Количество письменных обращений за 2018 год	2018 год к 2017 году, %
Управление Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области по региональной политике	280	378	135
Министерства Иркутской области	88	92	104,5
Дума Ангарского городского округа	15	13	86,6
Прокуратура г. Ангарска	215	311	144,6
Депутаты всех уровней	2	6	300
Другие органы государственной власти	76	71	93,4

Наибольшее количество обращений поступило из Управления Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области по региональной политике 378 обращений.

За отчетный период в приемную по работе с обращениями граждан администрации Ангарского городского округа поступило 2454 устных обращения, на 121 (95,3%) обращение меньше, чем в прошлом году. Наибольшее количество устных обращений (53 %) 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 2017 год	Количество устных обращений за 2018 год	2018 год к 2017 году, %
Решено специалистами приемной по работе с обращениями граждан	<i>Разъяснено</i>	735	837	113,8
	<i>Вопрос решен</i>	830	703	84,6
	Итого решено	1565	1540	98,4
Направлено к исполнителю		1010	914	90,4
Всего обращений		2575	2454	95,3

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 был принят 81 человек. По всем обращениям даны разъяснения или вопросы решены положительно.

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации 12 декабря 2018 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 28 человек.

Граждане обращались по различным вопросам:

- отключение и низкое напряжение электроэнергии в СНТ;
- предоставление земельного участка для благоустройства;
- предоставление жилья по договору социального найма многодетной семье;
- заключение договора социального найма многодетной семье;
- строительство трубопровода для СНТ в черте города;
- проведение ремонта квартиры;
- проведение благоустройства лесного массива в 33 мкр.;
- внесение изменений в Генеральный план АГО и ПЗЗ;
- занесение имен значимых людей на мемориальную плиту в мкр. Китой;
- перевозка инвалидов транспортной службой;
- освещение центральных улиц города;
- соблюдение противопожарной безопасности на территории ГСК «Стрижи»;
- работа городского транспорта.

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