**ОТЧЁТ**

**о работе с письменными и устными обращениями граждан в Администрации Дмитровского муниципального района Московской области за 2015 год**

**Проведенный анализ работы с обращениями граждан за 2015 год позволил определить основные направления по повышению эффективности, совершенствовании форм и методов работы в этом важнейшем виде деятельности органов исполнительной власти.**

**Все большую популярность в последнее время набирают интернет-обращения, граждане могут направить письмо в органы власти не отходя от домашнего компьютера.**

**В связи с этим в три раза увеличилось количество обращений поступивших по каналам межведомственной системы электронного документооборота (МСЭД) – 38%)** **и через Интернет-портал районной Администрации - 21%.**

**Соответственно уменьшилось количество обращений, которые граждане передавали лично - 34% - и 7% поступило по средствам почтовой связи.**

**В связи с тем, что в 2015 году, были утверждены не все Административные регламенты «О предоставлении Администрацией Дмитровского муниципального района Московской области государственных и муниципальных услуг структурными органами Администрации района», минуя**  **МФЦ «Дмитровский», 3099 обращений граждан были приняты и зарегистрированы в общем отделе Администрации Дмитровского муниципального района.**

**В Комитет по управлению муниципальным имуществом Дмитровского района (КУМИ) было перенаправлено – 2058 обращений**

**В Отдел архитектуры и градостроительства поступило 1041 обращение.**

**В блок «Обращения Граждан» вошли 3072 обращения. В вопросы коммунального и дорожно-транспортного хозяйства 27% (331) – составили обращения по благоустройству, 25%(304 обращения) вопросы дорожного хозяйства;**

**Более половины заявлений по этой теме содержат проблемы ремонта дорожного покрытия и безопасности дорожного движения.** Часто поступали жалобы на качество уборки придомовых территорий, установке или переносе мусорных контейнеров, организации и функционировании автостоянок у жилых домов.

Обращения от жителей поселков и деревень в основном касались вопросов вывоза мусора, благоустройства зон отдыха, а в летний период увеличивались просьбы скосить опасный борщевик Сосновского.

**По перебоям в электро-, водо- и теплоснабжении зарегистрированы 116 (10%) обращений.**

Были жалобы на регулярные отключения электричества в СНТ, запросы информации о принадлежности электрический сетей и просьбы принять их на баланс Дмитровского муниципального района. Население, проживающее в сельской местности, было не согласно с плановыми отключениями уличного освещения летом в ночное время.

По -прежнему поступают обращения по качеству или отсутствию горячего и холодного водоснабжения, отопления. В основном это вопросы по качеству холодного водоснабжения в Дмитрове и сроках строительства в городе станции обезжелезивания.

Наиболее эмоциональные обращения были об ускорении включения отопления осенью.

**По вопросам ремонта общего имущества МКД и квартир обратилось 10% граждан (116) – основные проблемы граждан: ремонт в подъездах, обслуживание лифтов, ремонт кровли**

**По вопросам газификации обратилось 15% граждан (66)**

В основном это вопросы оказания помощи в подведении газа к участкам, выделенным многодетным семьям для индивидуального жилищного строительства и содействии районной администрации по дополнительному включению населенных пунктов в программу развития газификации Московской области.

**Всего по вопросам землепользования и экологии в 2015 году поступило 405 (13%) обращений от общего количества.**

**По вопросам архитектуры и строительства – 10% (305) – вдачи разрешений на строительство и несогласие граждан Предоставление в собственность земельного участка строительством тех или иных объектов.**

**Уменьшилось количество обращений по жилищным вопросам – 8% (233) ( в 2014 году их было 476**).

**Наибольшее количество - это требования предоставить квартиры вне зависимости от постановки на учёт нуждающихся в улучшении жилищных условий.**

**Также увеличились обращения граждан, проживающих в аварийных домах. Недовольство жителей вызывает часть программы переселения из ветхого жилья, где не предусматривается улучшение жилищных условий тем, кто из коммунальной квартиры попадает в ту же коммуналку, и метраж жилья не увеличивается.**

**По социальным вопросам поступило 7% обращений.** В основном о льготах на проезд в общественном транспорте, льготах по оплате коммунальных услуг, заявления родителей о выделении путевки в детские сады. В весенний период просьбы о выдаче целевых направлений в высшие учебные заведения выпускникам школ района.

**Анализ характера ответов на поступившие обращения показал, что они решены положительно – в количестве 26 %; 73% содержат разъяснения гражданам; 1% - обоснованный отказ.**

**Далее представлено количество обращений, перенаправленных Администрацией Дмитровского муниципального района в городские и сельские поселения с указанием количества просроченных в процентном соотношении от их общего числа в сравнении с 2014 годом.**

Увеличилось количество просроченных обращений рассмотренных в г/п Яхрома и с/п Якотское.

В с/п Синьковское ни одно обращение не было рассмотрено с нарушением сроков.

**Для обеспечения действенного контроля за исполнением обращений граждан, чёткой регистрации, исполнения обращений в установленные сроки в Администрации Дмитровского муниципального района** работает система электронного документооборота - «Альфа ДОК», которая обеспечивает электронное взаимодействие и контроль за исполнением поручений Главы района отделами, управлениями и городскими и сельскими поселениями в режиме онлайн, возможность информирования граждан о присвоении регистрационного номера, исполнителе, окончании сроков исполнения поручений с помощью СМС оповещения.

## - 518 обращений поступило из портала Правительства Московской области «Добродел» - блок «Единая книга жалоб и преложений»