**ОТЧЁТ**

**о работе с обращениями граждан в Администрации Дмитровского муниципального района
Московской области
за 2017 год**

Работа с обращениями граждан в Администрации Дмитровского муниципального района проводится в полном соответствии с федеральным и областным законодательством (№ 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Закон Московской Области N 164/2006-ОЗ от 5 октября 2006 года «О рассмотрении обращений граждан».)

Проведенный анализ работы с обращениями граждан за 2017 год позволил определить основные направления, по которым необходимо усилить контроль и исполнительскую дисциплину в этом важнейшем виде деятельности органов исполнительной власти.

**Д.1.**

В 2017 в Администрации района зарегистрировано 14374 обращения, что на 3083 обращения больше, чем в 2016 году.

**Д.2**

Из них:

 - 5382 - обращения относящиеся к Федеральному закону № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

 - блок «Обращения граждан»

## - 8992 поступило с портала Правительства Московской области «Добродел» - блок «Добродел»;

**Проведем анализ по двум блокам обращений.**

**Д.3**

 **Блок «Обращения граждан» - 5382 обращения.**

**Д.4** .

Из них: 4189 граждан обратились письменно и 1193 гражданина обратились к должностным лицам лично.

**Д.5**

**Рассмотрим характер обращений за 2017 год:**

- ЖКХ и дорожное хозяйство – 48%;

 - Земельные вопросы - 19%;

- Вопросы строительства и архитектуры - 12%;

- Обеспечение, пользование жильем- 8%

- Социальное обеспечение– 7%;

- Средства массовой информации – 4%

2% - остальные тематики.

**Д.6**

**Вопросы ЖКХ и ДТХ: (48%) – 2017 год, 2016 год - (45%)**

**Д.7**

**33% (648) обращений -** вопросы дорожно-транспортного хозяйства. В основном это жалобы на дорожные ямы, отсутствие тротуаров, а также установка дорожных знаков, ремонт дорог к частным домовладениям. Увеличилось количество жалоб на работу Автоколонны 1784.

**16% (314) – -водо-газо-электроснабжение поселений -**  Это оказание помощи в подведении газа к участкам, выделенным многодетным семьям для индивидуального жилищного строительства, просьбы по содействию районной администрации в дополнительном включении населенных пунктов в программу развития газификации Московской области, строительство новых линий электроосвещения, а также запросы информации о балансовой принадлежности электрический сетей.

**15 % (305) - обращения по благоустройству.** В основном вопросы касались содержания детских площадок, освещения придомовых территорий, организации автостоянок.

**14% (282) – оказание услуг ЖКХ низкого качества ( в первую очередь перебои в водо-, электро- и теплоснабжении).** В зимний период - по несоблюдению узаконенных норм температуры отопления в квартирах. Наиболее эмоциональные обращения были осенью ускорить работу коммунальщиков по включению отопления, поступали жалобы на качество водоснабжения в МКД.

Были также жалобы на регулярные отключения электричества в СНТ.

**12% ( 214) – вопросы содержания общедомового имущества** - ремонт подъездов жилых домов, кровель, межпанельных швов, обслуживание лифтов, работа УК.

**10% - остальные тематики.**

**Д.8**

 **Всего по вопросам экологии и землепользования в 2017 году поступило 787 (19%) обращений от общего количества.**

**Д.9**

**Наибольшее количество из них:**

-44%(346) - предоставление информации о порядке оформления земельных участков в собственность, аренду. 1/3 из этих заявлений составили обращения о снятии ЗУ с кадастрового учета.

-13% (100) – земельные споры;

- 12% (92) – вопросы лесного хозяйства;

- 12% (91) – загрязнение окружающей среды;

-11% (86) - вопросы муниципального контроля за соблюдением земельного законодательства;

-8% (64) – вопросы коллективного садоводства;

**Вопросы строительства и архитектуры - 12% (478).** Это вопросы выдачи актов проведенных строительных работ для получения второй части материнского капитала и несогласия граждан со строительством тех или иных объектов, вопросы строительства МКД, проблемы участников долевого строительства.

 **Количество обращений по жилищным вопросам составило – 8% (328)**

Наибольшее количество - по предоставлению квартир вне зависимости от постановки на учёт нуждающихся в улучшении жилищных условий, жилья по договору социального найма работникам бюджетных учреждений, расслужебливания жилья и обращений граждан, проживающих в аварийных домах о сроках расселения.

**Д.10**

Вопросы социального обслуживания и льгот, образования, культуры, спорта и здравоохранения – 308 (7%)

**Д.11**

- социальное обеспечение (вопросы льгот, субсидий, компенсаций)- 84 (33%)

- физическая культура и спорт – 56 (21%)

- образование – 49 (18%)

- культура – 39 (17%)

- здравоохранение – 17 (11%)

**Д.12**

Анализ характера ответов на поступившие обращения показал, что они решены положительно – в количестве 18 % (766); 80% (3356) содержат разъяснения гражданам; 2% (67) - обоснованный отказ.

**Д.14**

Блок «Добродел» - 8992 обращение за 2017 год.

**Д.15**

**Добродел** – это сервис для жителей Подмосковья, который позволяет без заполнения бумажных документов и поиска необходимых инстанций взаимодействовать с органами исполнительной власти и решать конкретные проблемы.

**Регистрация**

Чтобы начать работу гражданин регистрируется на портале.

## Подача сообщения

На сайте создается жалоба, где заполняется необходимая информация по проблеме.

## Решение проблемы

В течение двух дней сообщение проходит обработку на портале, определяется ответственный исполнитель, тема проблемы и точный срок ответа. В обозначенный срок исполнитель публикует официальный ответ о работе по устранению проблемы с подтверждением решения или указанием срока её устранения.

## Оценка решения

После ответа исполнителя гражданин может оценить решение проблемы, подтвердив или опровергнув его. Если проблема отмечена как решенная, она из статуса «проблема» переходит в статус «доброе дело».

Наиболее активным пользователям присваиваются призовые места и награды.

**Д.17**

Наибольшее количество обращений с портала «Добродел» поступило по таким категориями:

|  |  |
| --- | --- |
| **Категория** | **Количество** |
| Дворы и территории общего пользования | 3457 (41%) Ямы во дворах, нарушения правил уборки, уборка снега и наледи, неисправные фонари освещения, ненадлежащее состояние детских площадок, разрушение тротуаров и пешеходных дорожек, мусор, спил деревьев, отсутствие ограждений газонов) |
| Многоквартирные дома | 1859 (21%) (Неудовлетворительная работа системы отопления – Деденево, ремонт подъездов, кровель, межпанельных швов) |
| Автомобильные дороги | 1667 (19%) (Ямы, разметка, дорожные знаки, освещение, расчистка в зимний период) |
| Электроснабжение | 378 (4%) (неработаюшие фонари освещения, отсутствие, перебои электроснабжения в СНТ) |
| Природа, экология | 236 (3%) (Загрязнение окружающей среды, несанкционированные свалки) |
| Водоснабжение | 213 (2%) (низкая температура ГВС, качество ВС, прорывы трубопроводов) |
| Общественный транспорт | 206 (2%) (нарушения графика движения) |
| Образование | 146 (1%) (конфликтные ситуации в образовательных учреждениях |
| МФЦ | 132 (1%) (Долгое ожидение в очереди, некорректное поведение сотрудников) |
| Иное | 117 (1%) |

       Главы поселений, руководители отделов и управлений Администрации Дмитровского муниципального района, директора управляющих компаний  должны проводить более качественную работу с обращениями  и стремиться к 100 процентной удовлетворенности населения  ответами, полученными через портал «Добродел».

Для более эффективного диалога власти и населения в районе проводятся прямые эфиры по радио и телевидению с участием Главы района, заместителей Главы Администрации, руководителей служб;

Для своевременной консультации населения работает ФКУ "Государственное юридическое бюро по Московской области" по вопросам оказания бесплатной юридической помощи;

Для обращений граждан также работают единая дежурная диспетчерская служба; страница "Письма читателей" в газете "Дмитровский вестник"; интернет-приёмная Администрации Дмитровского муниципального района.

**12 декабря 2017 года был проведен «Общероссийский прием граждан».**

В соответствии с решением Губернатора Московской области А.Ю. Воробьева в муниципальном образовании работают общественные приемные исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления. График приема публикуется в газете «Дмитровский Вестник» и на сайте Администрации.

Каждый месяц Администрация Дмитровского района предоставляет отчет на портал ССТУ.РФ (Сетевой справочный телефонный узел Президента Российской Федерации) о количестве, сроках и результатах рассмотрения обращений граждан, с приложением файлов с ответами.

**Для усиления исполнительной дисциплины проводятся:**

- "Час контроля" за соблюдением сроков исполнения обращений граждан – каждая пятница рабочей недели;

- Доклад о сроках исполнения обращений, направленных через портал «Добродел» - каждый понедельник рабочей недели;

-выездные плановые и внеплановые проверки структурных подразделений Администрации района.

Перечисленные мероприятия позволяют обеспечивать единую эффективную систему рассмотрения обращений граждан, проводить анализ причин нарушения их прав, законных интересов и своевременно принимать меры, направленные на устранение недостатков.