**Обобщенная информация**

**о результатах рассмотрения обращений граждан и представителей организаций, поступивших в Собрание депутатов Озерского городского округа в 2016 году**

Работа по рассмотрению обращений граждан и представителей организаций в Собрании депутатов осуществляется отделом документационного обеспечения и контроля в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», постановлением главы Озерского городского округа от 29.09.2011 № 23 «О Порядке личного приема граждан главой Озерского городского округа Челябинской области и заместителем председателя Собрания депутатов Озерского городского округа» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Челябинской области и органов местного самоуправления Озерского городского округа.

Обращения граждан и представителей организаций поступают в письменном виде, в виде корреспонденции электронной почты, обращений, поступающих в интернет-приемную на официальный сайт органов местного самоуправления, а также в устной форме на личном приеме главы Озерского городского округа и заместителя председателя Собрания депутатов.

График

В 2016 году в Собрание депутатов поступило 450 обращений граждан и 149 обращений от представителей организаций. В целом количество обращений за последние годы остается на одном уровне, наблюдалось повышение количества обращений, поступивших от организаций, (по сравнению с 2015 годом рост составил 22%).

Источники поступления обращений выглядят следующим образом.

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № |  | Количество обращений |
|  | 1. **Обращения граждан** | |
| 1.1 | Поступило всего | 450 (100%) |
| 1.2 | от граждан лично | 75 (16,6%) |
| 1.3 | с поручениями от Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан | 74 (16,4%) |
| 1.4 | с поручениями от Правительства Челябинской области | 225 (50%) |
| 1.5 | от депутатов Законодательного Собрания Челябинской области | 3 (0,6%) |
| 1.6 | от Озерского отделения ВПП «Единая Россия» | 32 (7,1%) |
| 1.7 | на личном приеме главы Озерского городского округа | 31 (7%) |
| 1.8 | на личном приеме заместителя председателя Собрания депутатов | 8 (1,7%) |
| 1.9 | от иных организаций | 2 (0,4%) |
|  | 1. **Обращения представителей организаций** | |
| 2.1 | Поступило всего | 149 (100%) |
| 2.2 | от городских организаций | 88 (59%) |
| 2.3 | от депутатов Государственной думы РФ | 1 (0,6%) |
| 2.4 | от депутатов Законодательного Собрания Челябинской области | 3 (2 %) |
| 2.5 | от депутатов Собрания депутатов Озерского городского округа | 57 (38%) |

Из таблицы 1 видно, что наибольшее количество обращений граждан поступает от Управления по работе с обращениями граждан Правительства Челябинской области. Чаще всего к Губернатору Челябинской области граждане обращаются по вопросам коммунального хозяйства (44%), в том числе с вопросами о благоустройстве территории городского округа (14%), об улучшении жилищных условий обратилось 10% заявителей, 6% об оказании материальной помощи.

Характер обращений граждан, поступивших в Собрание депутатов Озерского городского округа приведен на диаграмме.

Анализ поступивших письменных и устных обращений граждан показывает, что наиболее актуальными вопросами на протяжении нескольких лет остаются вопросы коммунального хозяйства, в процентном соотношении количество таких обращений по сравнению с 2015 годом (35% от общего числа обращений) выросло на 9%. В целом вопросы, обозначенные в обращениях по тематике коммунального хозяйства, складываются в следующие основные группы:

- благоустройство населенных пунктов (32%);

- отопление, газификация, водоснабжение, электроснабжение (23,4%);

- работа управляющих компаний (19%);

- ремонт дорог (13%);

- ремонт, эксплуатация жилья (8,6%);

- оплата коммунальных услуг (3,5%).

Диаграмма

Количество обращений по вопросам социальной защиты и социального обеспечения по сравнению с 2015 годом (5,7%) возросло незначительно. На том же уровне осталось количество обращений по улучшению жилищных условий.

Рассматривая темы вопросов, с которыми заявители обращаются к главе Озерского городского округа и в Собрание депутатов, можно наблюдать достаточно разнообразный состав категорий заявителей.

Так, например, категорию пенсионеров, как одну из самых социально незащищенных, нельзя назвать преобладающей на фоне всех обратившихся граждан (в 2016 году 16% от всех заявителей), хотя по сравнению с 2015 годом число обращений от данной категории граждан выросло на 6%. В то же самое время, рассматривая обращения пенсионеров в рамках приемов по личным вопросам, проводимых главой Озерского городского округа и заместителем председателя Собрания депутатов, количество обратившихся уже составляет порядка 23 % от всех посетителей.

При работе с различными категориями граждан особое внимание уделяется коллективным обращениям. В 2016 году наблюдалось небольшое снижение количества таких обращений, направленных в адрес Собрания депутатов (44 в 2015 году, 39 в 2016 году). Как коллективы, так и отдельные категории граждан обращались не только в адрес главы Озерского городского округа, но и в постоянные комиссии Собрания депутатов (комиссию по социальной политике, комиссию по регламенту, местному самоуправлению и общественной безопасности, комиссию по городскому хозяйству и природопользованию, комиссию по бюджету и экономической политике).

В 2016 году на личном приеме главой Озерского городского округа и заместителем председателя Собрания депутатов принято 39 человек. Всего в течение прошедшего периода главой Озерского городского округа проведено 11 приемов.

На личный прием граждане обращались с вопросами о благоустройстве дворовых территорий (18 %), об улучшении жилищных условий (10%), о низком качестве коммунальных услуг (10%), о работе медицинских учреждений и медперсонала (8%), о работе управляющих компаний (5%), с другими вопросами (49 %).

По итогам приема граждан все обращения рассмотрены своевременно, в пределах установленных сроков, даны соответствующие разъяснения по поставленным в обращениях вопросам.

Результаты рассмотрения устных и письменных обращений граждан и представителей организаций сведены в таблице 2.

Таблица 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Результат рассмотрения | Количество обращений |
|  | 1. **Обращения граждан** | |
| 1.1 | Направлено на рассмотрение по компетенции | 384 |
| 1.2 | Рассмотрено Собранием депутатов | 66 |
|  | Из них: поддержано | 1 |
|  | разъяснено | 64 |
|  | не поддержано | 1 |
|  | 1. **Обращения представителей организаций** | |
| 2.1 | Направлено на рассмотрение по компетенции | 51 |
| 2.2. | Рассмотрено Собранием депутатов | 98 |
|  | Из них: поддержано | 17 |
|  | разъяснено | 81 |
|  | не поддержано | - |

Результаты рассмотрения обращений в большинстве случаев носят разъяснительный характер, в обращениях преобладают положительные и нейтральные сообщения о деятельности Собрания депутатов.

Плодотворная работа депутатского корпуса и аппарата Собрания депутатов и в дальнейшем будет направлена на усиление контроля за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, обеспечением защиты их законных прав и интересов в тесном взаимодействии с федеральными органами государственной власти, органами государственной власти Челябинской области, органами местного самоуправления и их должностными лицами.