

**Обзор
письменных и устных обращений граждан, поступивших в администрацию
Горнозаводского городского округа Пермского края за 1 полугодие
2021 года**

За 1 полугодие 2021 года в администрацию Горнозаводского городского округа Пермского края поступило 123 письменных обращения граждан, это на 54 обращения больше, чем за 1 полугодие 2020 года.

Все поступившие обращения зарегистрированы, поставлены на контроль по исполнителям, рассмотрены с участием управлений и служб по компетенции.

Поступившие обращения по тематике:

1. Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжения, отопление, канализация), перебои газоснабжения, водоснабжения, теплоснабжения, канализации - 48 (18-2020 г.);
 2. Выполнение работ по капитальному ремонту, ремонт квартир в ведомственных и муниципальных домах – 12 (3-2020 г.);
 3. Оплата жилищно-коммунальных услуг, тарифы и льготы по оплате жку, приборы учета - 3 (2-2020 г.);
 - 4.1. Отлов безнадзорных животных – 16 (3-2020 г.);
 - 4.2. нарушение правил содержания домашних животных – 8;
 5. Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма, переселение из бараков, выделение жилья молодым семьям – 10 (6-2020 г.);
 6. Землеустройство. Землеустроительный процесс. Установление границ. Мониторинг земель. Кадастровая деятельность (деятельность кадастровых инженеров) – 5 (2-2020 г.);
 7. Дорожное хозяйство, ремонт дорог, транспортное обслуживание – 5 (14-2020 г.);
 8. Благоустройство городов и поселков:
 - 8.1. Спиливание деревьев – 24 (5-2020 г.);
 - 8.2. Установка площадок ТКО - 8;
 - 8.3. Обустройство придомовых территорий-3;
 9. Уличное освещение – 6 (3- 2020);
- Другие вопросы - 20.

Сведения о количестве поступивших обращений по тематикам представлены на рис.1.

По актуальности проблем, волнующих граждан:

на I месте вопросы ЖКХ (п. 1-3) – 63 обращения, это 51 % от общего числа поступивших обращений (на 40 обращений больше, чем в 2020 г.);

на II месте вопросы благоустройства городов и поселков. Спиливание деревьев. Установка площадок ТКО. (п. 8) – 35 обращений, это 28 % от общего числа поступивших обращений (на 28 обращений больше, чем в 2020 г.).

на III месте отлов животных и нарушение правил содержания домашних животных (п. 4) - 24 обращений, это 19 % от общего числа поступивших обращений (на 21 обращение больше, чем в 2020 г.);

Повторных обращений – 3.

Из поступивших обращений 13 - коллективных обращений, что составляет 11 % от общего количества поступивших обращений (газификация части населенного пункта, ненормативное холодное водоснабжение, ремонт дорог).

В вышестоящие органы обратилось 14 жителей округа (14 обращений в 1 полугодии 2020 г.), это 11 % от общего количества обратившихся, из них:

в Правительства Пермского края – 2(о выдаче трудовой книжки, предоставлении жилого помещения);

в Администрацию города Перми- 1 (о возобновлении холодного водоснабжения);

в Министерство образования и науки Пермского края – 2 (о работе учреждений образования, об участии в конкурсе «Лучший сайт педагога»);

в Инспекцию государственного жилищного надзора Пермского края – 2 (о ненормативном теплоснабжении, об отсутствии водоснабжения);

в Управление Роспотребнадзора по Пермскому краю – 1(о ненормативном водоснабжении);

Уполномоченному по правам ребенка в Пермском крае – 1 (о заключении договора социального-найма жилого помещения и плата за коммунальные услуги);

в ПК ГУП «Теплоэнерго» – 2 (о переносе площадок ТКО);

в Интернет – Приемную Пермского края – 5 (исполнение требования о предоставлении жилого помещения, исключение из списка избирателей, отсутствие горячего водоснабжения и отопления в многоквартирном доме, футбол в Горнозаводском округе, смена владельца квартиры);

в Прокуратуру Горнозаводского района – 3 (установка контейнеров для ТКО, подтопление придомовой территории, холодное водоснабжение).

Наибольшее количество обращений за 1 квартал 2021 года поступило от жителей г. Горнозаводска – 49 гражданина (на 23 обращения больше, чем в 2020 г.).

По населенным пунктам: р.п. Пашия – 18 обращений; р.п.Теплая Гора-18; р.п.Сараны - 6 обращений; п.Средняя Усьва- 4 обращения; р.п.Медведка– 6; р.п.Кусье-Александровский – 6, р.п.Старый Бисер – 2 обращения; ст.п.Койва-4; ст.п.Вижай-2.

Сведения о количестве поступивших обращений из поселков, прилагаются (рис.2).

Рассмотрено с выходом на место - 44 обращения (Угроза жителям населенных пунктов со стороны животных, нарушение правил содержания домашних животных, перебои в теплоснабжении, капитальный ремонт общего имущества, о переносе площадок ТКО, об обеспечении холодным водоснабжением).

Удовлетворено обращений (решено положительно) – 11 из 123 (10%). Это устранение утечки на трубопроводе водоснабжения, предоставление акта комиссионного обследования жилого помещения по вопросу температурного режима в жилом помещении, открытие общественной бани, устранение утечки

канализационных стоков в жилом доме, натяжение электрического кабеля, спиливание кустарников, спиливание деревьев, правка могилы, восстановление холодного водоснабжения.

В адрес администрации Горнозаводского городского округа Пермского края поступило не по компетенции – 5 обращений (нарушение правил содержания животных, исключение из списка избирателей), которые были перенаправлены по компетенции в 7-ми дневный срок.

Разъяснено – 77 гражданам.

На дополнительном контроле находятся - 28 обращений (кронирование деревьев, ненормативное теплоснабжение, отлов собак, капитальный ремонт общего имущества, отсутствие холодного водоснабжения в поселках, подтопление домов в р.п. Теплая Гора и гаражного бокса по ул. Гипроцемента в г. Горнозаводск, промерзание стен в квартире, проверка соблюдения градостроительного законодательства, уличное освещение, установка контейнеров ТБО, ремонт дорог).

18 обращений в работе.

В целях снижения поступления обращений граждан, принимаются меры:

замена оборудования котельной № 3 в г. Горнозаводск;

запланировано техническое перевооружение системы теплоснабжения в г. Горнозаводск;

строительство модульной газовой котельной № 3;

в 2021 г. запланирован капитальный ремонт магистрального водопровода в р.п. Пашия (замена труб водоснабжения, запорной арматуры);

В связи с угрозой распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) с 30 марта 2020 г. установлен специальный режим посещения администрации Горнозаводского городского округа Пермского края и до особого распоряжения отменен личный прием граждан.

За 1 полугодие 2021 года проведено 8 выездных приемов жителей населенных пунктов округа, на которых было принято 39 граждан:

03 февраля 2021 г. в р. п. Старый Бисер;

03 февраля 2021 г. в п. Бисер;

17 февраля 2021 г. в п. Вильва;

25 февраля 2021 г. в р.п. Промысла;

25 февраля 2021 г. в р.п. Теплая Гора;

04 марта 2021 г. в р.п. Кусье-Александровский;

10 марта 2021 г. в р.п. Пашия;

17 марта 2021 г. в р.п. Сараны.

Все обращения поставлены на контроль и рассмотрены по компетенции.

На I месте обратившиеся по вопросам коммунального хозяйства – 20 обращений (51 %) (газификация домов, водоснабжение, нарушение правил содержания животных, кронирование деревьев, установка баков ТКО, капитальный ремонт жилья, уличное освещение);

На II месте вопросы дорожного хозяйства – 10 обращений (25%) (ремонт дорог);

На III месте вопросы социальной сферы- 9 обращений (23 %) (прививки, льготы ветеранам, ремонт памятников, здравоохранение).

На личном приеме к должностным лицам Теплогорского территориального управления обратилось 2 гражданина (р.п.Бисер) по вопросам: заключение договора на эл.снабжение, приобретение пиломатериала для дома после пожара.

Работа с обращениями граждан в администрации Горнозаводского городского округа Пермского края строится на основании Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и постановления администрации города Горнозаводска от 16 января 2020 г. № 15 «Об утверждении Порядка организации делопроизводства с обращениями граждан администрации Горнозаводского городского округа».

Ежедневно администрацией округа осуществляется контроль за исполнением поступивших обращений граждан.

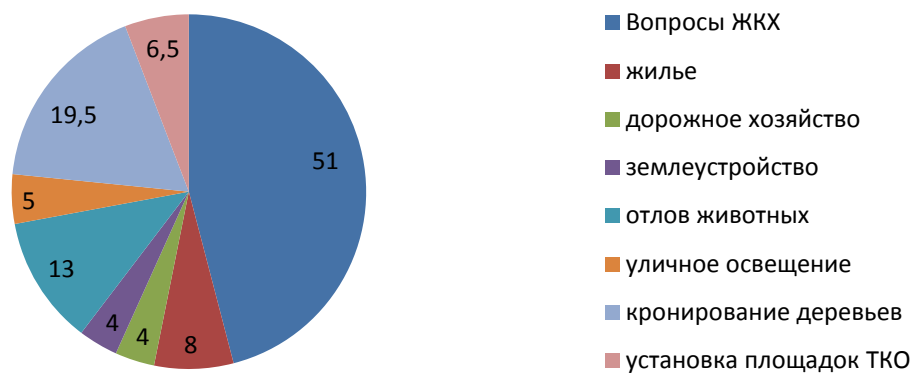
Еженедельно на аппаратных совещаниях рассматриваются итоги работы с обращениями граждан.

Ежемесячно проводятся семинары по повышению эффективности работы с обращениями граждан.

В течение 1 полугодия 2021 г. проведено 12 семинаров по работе с обращениями граждан, в том числе с выездом в населенные пункты округа – 4.

Еженедельно на аппаратных совещаниях у главы городского округа рассматриваются вопросы по исполнению обращений граждан, а ежеквартально проводится их подробный анализ.

**Количество письменных обращений
граждан (по тематике) за 1 полугодие 2021
г. (%)**



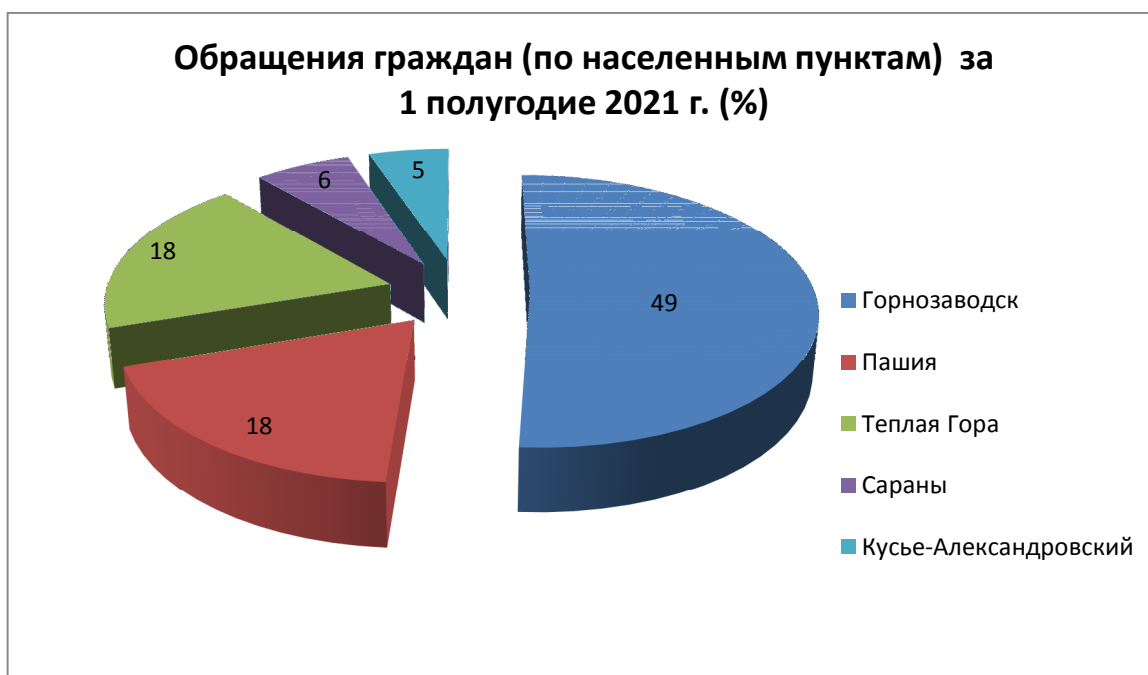
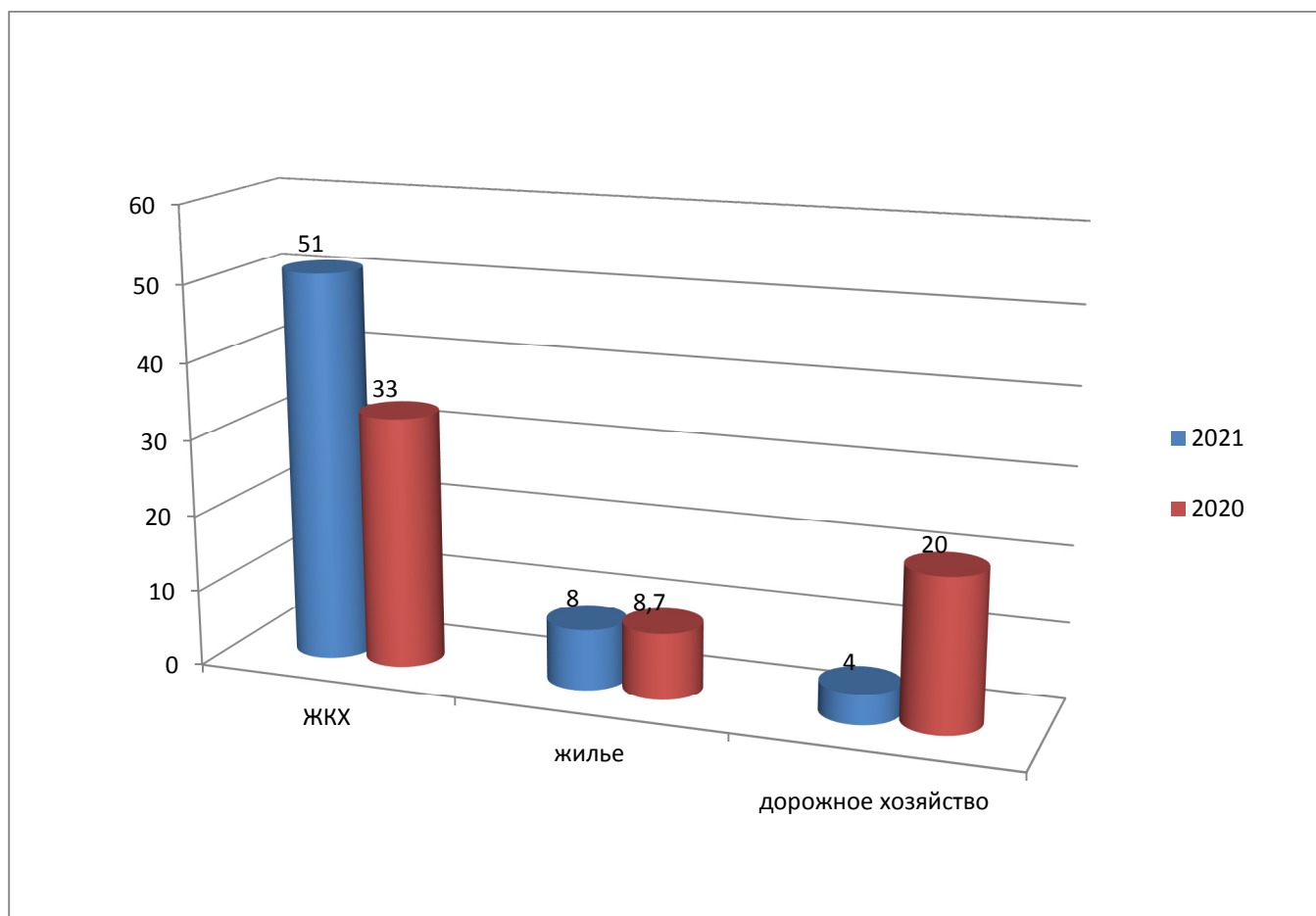


Рисунок №3.



Сведения о количестве письменных обращений в разрезе тематик за 1 полугодие 2021 г.