Отчет о работе с обращениями граждан
в администрации Вилючинского городского округа

за 2 полугодие 2016 года

За указанный период от граждан в администрацию Вилючинского городского округа поступило 1048 обращений.

Типовые причины, порождающие обращения граждан:

1. Преобладают вопросы эксплуатации и ремонта жилищного фонда. Актуальны вопросы капитального ремонта домов, ремонта подъездов, благоустройства дворовых территорий, завышенной платы за общедомовые услуги, работы управляющих компаний. Преобладают вопросы замены оконных блоков и дверей, замены либо установки индивидуальных приборов учета коммунальных услуг в муниципальных квартирах. Проведение ремонтных работ, в том числе по установке индивидуальных приборов учета коммунальных услуг в муниципальных помещениях, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 05.04.2013 № 44- ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» путем проведения электронного аукциона, информация о котором размещается на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.zakupki.gov.ru](http://www.zakupki.gov.ru).
2. Актуальны вопросы предоставления жилья льготным категориям граждан, вопросы по обеспечению жильем многодетных и молодых семей, о постановке на учет в качестве нуждающихся в жилом помещении, о приобретении администрацией Вилючинского городского округа жилых помещений для обеспечения жилыми помещениями детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей и лиц из их числа, вопросы переселения и приватизации жилых помещений.
3. Большое распространение получили обращения граждан о получении справок, необходимых для оформления пенсии, о сдаче жилых помещений, о состоянии на учете граждан, нуждающихся в жилых помещениях, об использовании (не использовании) права приватизации.
4. Определенное количество вопросов касалось предоставления и оформления земельных участков в аренду.

3. Все большее количество обращений поступает от иногородних граждан, желающих посетить закрытое административно-территориальное образование город Вилючинск Камчатского края.

Меры, принимаемые для устранения причин.

Администрация Вилючинского городского округа систематически анализирует и обобщает обращения граждан, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, а так же с целью изучения общественного мнения и совершенствования работы.

С 17 января 2011 года в Администрации города функционирует «Единая дежурная диспетчерская служба», на которую возложена координация действий всех служб при возникновении аварийных и чрезвычайных ситуаций. Телефон дежурной службы доведен до сведения населения городского округа через средства массовой информации.

Ежедневно сводная информация «Единой дежурной диспетчерской службы» доводится до сведения Главы городского округа, Главы администрации городского округа и соответствующих служб для принятия решений.

При разработке и утверждении Положений о работе структурных подразделений администрации Вилючинского городского округа, должностных инструкций работников администрации Вилючинского городского округа предусмотрены обязанности по ведению делопроизводства и контроля за сроками рассмотрения обращений граждан.

В 2013 году внесены изменения в Федеральный закон № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Наиболее важным является то, что закон распространил свое действие на рассмотрение обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на рассмотрение обращений государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями, осуществляющими публично значимые функции.

Налаживание диалога между властью и населением, осуществление системы мониторинга общественного мнения по самым актуальным вопросам жизни Вилючинского городского округа, основанный на данных опросов населения, позволяет власти выявить узловые проблемы, принять эффективные управленческие решения, значительно повысить уровень доверия к властным структурам.

Систематическая и планомерная работа общего отдела администрации Вилючинского городского округа позволяет своевременно реагировать на заявления граждан и осуществлять контроль за исполнением правовых и информационных документов Правительства Камчатского края, контроль за сроками рассмотрения обращений граждан.

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением администрации Вилючинского городского округа от 07.10.2015 № 1298 «Об утверждении положения о порядке формирования и ведения реестра муниципальных услуг, предоставляемых структурными подразделениями администрации Вилючинского городского округа и услуг предоставляемыми подведомственными им муниципальными учреждениями», разработаны и утверждены административные регламенты оказания муниципальных услуг, которые размещены на официальном сайте органов местного самоуправления Вилючинского городского округа в ИТК «Интернет».

Постановлением администрации Вилючинского городского округа от 22.12.2014 № 1677 «Об образовании общественного совета при администрации Вилючинского городского округа» утвержден Порядок образования общественного совета при администрации Вилючинского городского округа, положение об общественном совете при администрации Вилючинского городского округа.

Постановлением администрации Вилючинского городского округа от 18.02.2015 № 209 утвержден персональный состав общественного совета при администрации Вилючинского городского округа. Распоряжением администрации назначен секретарь общественного совета из числа муниципальных служащих администрации Вилючинского городского округа.

Информация о работе общественного совета размещается на официальном сайте органов местного самоуправления Вилючинского город­ского округа в сети «Интернет» во вкладке «Администрация» / «Общественный совет».

С целью информирования населения, повышения их правовой грамотности, более полного обеспечения прав граждан на получение информации, администрацией городского округа применяются различные формы освещения деятельности органов местного самоуправления Вилючинского городского округа и их структурных подразделений через средства массовой информации; официальные известия администрации ЗАТО г.Вилючинска Камчатского края - «Вилючинская» газета и официальный интернет-сайт ОМС ВГО, где размещаются сведения о контактных телефонах для справок и консультаций, а также необходимые документы.

Отчетная информация публикуется на официальном сайте органов местного самоуправления Вилючинского городского округа в сети «Интернет» во вкладке «Интернет-приемная» / «Отчёты по работе с обращениями граждан».