

**Информация
о рассмотрении обращений граждан в Общественную приемную
Губернатора Челябинской области по Троицкому городскому округу
в 2016 году**

Ежегодно и ежеквартально в Общественной приемной Губернатора Челябинской области и Главы города подводятся итоги большой и многогранной работы, ведь каждое обращение должно по Закону быть на учете, а самые тревожные – на контроле.

В 2016 году в ОП Губернатора Челябинской области поступило 208 обращений (2015 год – 207).

Письменных обращений поступило 6 (2015 год – 9).

С выездом на место рассмотрено 10 обращений (4,8%).

Все обращения рассмотрены в сроки, установленные Законодательством, 20 (9,6%) поставлены на контроль. По всем вопросам даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством РФ и Челябинской области. Из 208 обращений 41 (19,7%) решено положительно, по 20 обращения (9,6%) приняты меры, по 147 обращениям (70,3%) даны разъяснения.

Тематика обращений достаточно разнообразна, но остается традиционной:

- **жилищно-коммунальное хозяйство:**
 - вопросы газификации, водоснабжения, благоустройства – 48 (23%);
 - тарифы на услуги ЖКХ, деятельность управляющих компаний – 52 (25%);
- **социальная сфера:**
 - социальное обеспечение (пенсии, пособия, льготы, социальное обслуживание и др.) – 38 (18,3%);
- **вопросы здравоохранения – 7 (3,4%).**
- **другие вопросы – 63 (30,3%)**

Проблемы, поднимаемые в обращениях и жалобах, затрагивают различные сферы жизни граждан и, как правило, связаны с бездействием управляющих организаций, вопросами благоустройства дорог и внутридворовых территорий, развития социальной инфраструктуры, правомерности отказов в предоставлении мер социальной поддержки и многим другим.

Жители многоквартирных домов жалуются на проблему начисления платежей по показателям общедомовых приборов учета электроэнергии – счета на оплату общедомовых нужд больше, чем плата за потребленную энергию в квартире.

Основные причины, порождающие обоснованные обращения граждан – это недостаточная информированность о деятельности и недостатки в работе учреждений по предоставлению государственных (муниципальных) услуг и низкая правовая грамотность населения.

Основную категорию обратившихся по – прежнему составили люди пенсионного возраста, ветераны труда (135 обращений, что составило 64,6%

от общего числа обратившихся), а также многодетные семьи и другие категории населения.

В целях выявления причин повышенной активности населения применяется практика ежемесячного мониторинга поступивших обращений по тематике, актуальности, количеству.

Необходимо ответить, что руководитель ОП Губернатора еженедельно присутствует на аппаратных совещаниях при Главе города, где обсуждаются насущные проблемы жизни населения, что дает возможность более компетентно и профессионально решать проблемы обратившихся в приемную.

Ежеквартально размещается информация о работе с обращениями граждан на Интернет – сайте администрации города.

Общественная приемная Губернатора области работает в тесном контакте с органами местного самоуправления, учреждениями социальной защиты, здравоохранения, образования, депутатским корпусом и это общение происходит в конструктивном, в деловом ключе. Наша совместная работа позволяет оказать более эффективную помощь гражданам.

Руководитель общественной приемной

Н.С. Корсакова