**О работе общественной приемной**

**Липецкого городского Совета депутатов**

**в 2017 году**

За отчетный период общественной приемной городского Совета депутатов получено **3109** обращений (на 32 обращения меньше прошлого года **- 3141**обращения). Переписка по обращениям составила **1947** документ, на **206** больше, чем в 2016 году (**1741**). По-прежнему депутаты, не работающие на постоянной основе, строят работу с поступившими к ним обращениями самостоятельно (переписка ведется по индивидуальным почтовым адресам).

В течение 2017 года граждане, а также объединения граждан, в том числе юридические лица обращались к депутатам письменно и устно.

Зарегистрировано **899** письменных обращений к председателю, заместителям председателя и депутатам горсовета, работающим на постоянной основе, это на уровне предыдущих лет (2016 г. – 907 обращений, 2015г. – 847).

Из общего количества зарегистрированных письменных обращений: вне личных приемов, проводимых в общественной приемной, поступило 693 обращения (на 12% больше, чем в 2016 г.), из них 167 – по электронной почте или через интернет-приемную на официальном сайте горсовета. Отмечается тенденция роста электронных обращений – на 25% больше уровня 2016 года. Доля электронных писем от общего количества письменных обращений составляет 24**%.**

В отчетном периоде утвержденным графиком приемов граждан назначено 180 личных приемов в общественной приемной городского Совета, 74 личных приема граждан проведены депутатами. Такая цифра объяснима, во-первых, консультант общественной приемной информирует граждан о возможности оперативного взаимодействия с депутатами и их помощниками, а депутаты непосредственно общаются с жителями избирательных округов. Количество личных приемов, проведенных депутатами на территории города, в 2017 году составило 682.

Во-вторых, в общественной приемной гражданам помогают формулировать возникающие вопросы и разъясняют, какие организации компетентны в их решении, что позволяет населению непосредственно обращаться в органы, осуществляющие рассмотрение их вопросов по существу (см. Таблица 1).

 Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатели/период** | **2017 год** | **2016 год** |
| Всего поступило обращений | 3109 | 3141 |
| Устно (по телефону, личные консультации) | 2210 | 2234 |
| Зарегистрировано всего обращений, в том числе: | 899 | 907 |
| - поступившие вне личных приемов (в т.ч. по электронным каналам связи) | 693(167 электрон.) | 598 (133 электрон.) |
| - поступившие на личном приеме | 206 | 309 |
| Количество проведенных личных приемов | 74 | 203 |

Наибольшее количество обращений граждан в ходе личных приемов в городском Совете поступило к председателю и заместителям председателя горсовета (см. Таблица 2).

 Таблица 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ф.И.О. депутата** | **2017** | **2016** |
| Тиньков И.В. | 40 | 50 |
| Жигаров Ф.А. | 29 | 29 |
| Двугрошев Н.Д. | 24 | 17 |
| Бычкова Е.И. | 12 | 19 |

К остальным депутатам в рамках личных приемов в городском Совете поступило менее, чем по 10 обращений.

Всего в 2017 году на личных приемах поступило 206 обращений, что на 103 обращения меньше уровня 2016 года (309). Граждане просили о содействии в решении вопросов ЖКХ (текущий и капитальный ремонт дома, оплата за коммунальные услуги, жалобы на недобросовестную работу управляющих компаний), об улучшении жилищных условий, благоустройстве дворовых территорий, трудоустройстве, а также большое количество обращений о материальной помощи.

Как и в предыдущие годы, граждане преимущественно обращались индивидуально (см. Таблица 3). Из 899 зарегистрированных обращений:

874 – индивидуальных; 24 – коллективных, что на уровне прошлого года. Таблица 3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатели/период** | **2017 год** | **2016 год** |
| Всего зарегистрировано обращений, из них: | **899** | **907** |
| - индивидуальных | 874 | 880 |
| - коллективных | 24 | 27 |
| - повторных | 31 | 12 |
| - анонимных | 1 | - |

Количество обращений перенаправляемых для рассмотрения в городской Совет депутатов сохранилось на уровне прошлого года 144. Причем 96 из них поступили из администраций города и области с дубликатным (уже поступившим и зарегистрированным в горсовете) обращением. В 1/3 перенаправляемых обращений содержались вопросы, не входящие в компетенцию городского Совета, и в свою очередь они перенаправлялись уже в соответствии с компетенцией в другие организации.

В течение 2017 г. *в* ***адрес председателя городского Совета*** поступило и было зарегистрировано 558 обращений – на 65 обращений больше, чем в 2016 г., из них:

495 поступило вне личных приемов в горсовете (в т.ч. 123 – по электронным каналам связи),

63 – на личном приеме в общественной приемной.

***в адрес первого заместителя председателя*** *–* ***Ф.А. Жигарова*** зарегистрировано 134 обращения, что на 10 обращений больше, чем в 2016 г., из них:

103 поступило вне личных приемов в горсовете (в т.ч. 27 – по электронным каналам связи),

31 – на личном приеме в общественной приемной;

***к председателю ПК по транспорту, депутату по избирательному округу № 24 – Б.А. Бондареву*** поступило 68 обращений – на 30 обращений меньше, чем в 2016 г., из них 6 – на личном приеме, 10 – по электронным каналам связи;

***к заместителю председателя ПК по жилищно-коммунальному хозяйству, градостроительству и землепользованию – Яськовой Л.В.*** – 21 обращение, из них – 3 на личном приеме.

К остальным депутатам на личных приемах в городском Совете всего поступило 103 обращения.

В адрес депутатов городского Совета, не работающих на постоянной основе, вне личных приемов поступило 2269 обращений. 48% граждан, обратились к народных избранникам по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, жилищные вопросы поднимались в 12% обращений, на третьем месте вопросы материальной помощи и социальной защиты – соответственно 6% и 5% от общего числа.

В течение 2017 года председателем Тиньковым И.В., первым заместителем председателя Жигаровым Ф.А., председателем постоянной комиссии по транспорту Бондаревым Б.А., заместителем председателя постоянной комиссии по жилищно-коммунальному хозяйству Яськовой Л.В. были рассмотрены все поступившие к ним **899** обращений.

За отчетный период переадресовано **609** обращений, что на **4%** больше, чем в 2016 г. Обращения граждан перенаправлялись в следующие организации:

- в администрацию г.Липецка – 204 письма;

- в департаменты администрации г.Липецка – всего 98 писем, из них наибольшее количество писем было направлено в департаменты:

* жилищно-коммунального хозяйства – 68;
* дорожного хозяйства и благоустройства – 16;
* градостроительства и архитектуры – 9;
* образования – 3.

- в Государственную жилищную инспекцию – 74 письма;

- в управляющие компании – 47 писем;

- в ресурсоснабжающие компании (ОАО «ЛГЭК», ОАО «ЛЭСК», ОАО «КВАДРА») – 31 письмо;

- депутатам Липецкого городского Совета – 21 письмо,

- в Фонд капремонта Липецкой области – 19 писем;

- в правоохранительные органы (УМВД РФ) – 17 писем;

- в прокуратуры (области и районные) – 15 писем;

- в управление социальной защиты населения области – 8 писем;

- в администрацию Липецкой области и администрации районов Липецкой области – 4 письма;

- в МУ «Управление главного смотрителя г.Липецка» - 2 письма;

- в МУ «Управление капитального ремонта г.Липецка» - 2 письма;

- в Липецкий областной Совет депутатов – 1 письмо;

а также в другие органы и организации.

По обращениям граждан проведено 6 проверок Прокуратуры Советского района г.Липецка, Липецкой области. По результатам проверок фактов нарушения ФЗ-59 не установлено.

В городском Совете на протяжении нескольких лет обращения, подлежащие перенаправлению по компетенции, также рассматриваются на заседаниях профильных комиссий. В 2017 году их 36.

По характеру обращений, зарегистрированных в городском Совете, вопросы распределились следующим образом:

1) вопросы коммунального хозяйства – 297 обращений или 32%, куда входят в том числе: вопросы благоустройства улиц и дворовых территорий – 135 обращения, отопление – 23, электроснабжение – 18, эксплуатация и ремонт жилого фонда – 45, оплата за коммунальные услуги – 32, жалобы на работу управляющих компаний – 16.

2) вопросы социальной сферы – 77 обращений или 8,3%. В данную группу вопросов включено: оказание материальной помощи – 50, помощь в трудоустройстве – 6, сфера образования – 4, вопросы пенсионного обеспечения – 4.

3) жилищные вопросы – это 52 обращения или 6%. Вопросы обеспечения жильем по-прежнему остаются довольно актуальными для жителей города. Из общего числа таких обращений по вопросам предоставления жилой площади, в том числе льготным категориям граждан, поступило 26 обращений (примерно 1/2 от общего количества жилищных вопросов). По вопросу переселения из ветхого и аварийного жилья – 3 обращения.

Также в течение 2017 года поступали обращения по следующим категориям:

1) транспорт – 12 обращений (1,3%);

2) работа городского Совета – 32 обращения (3,5%), среди которых были просьбы выдать копии решений городского Совета и копии документов по рассмотрению обращений, просьбы предоставить отчеты депутатов о работе в избирательных округах, предложения по работе общественной приемной;

3) вопросы законности и правопорядка – 45 обращений (5%);

4) строительство и архитектура – 4 обращения (0,4%).

По другим вопросам поступило менее чем по 5 обращений.

**14** благодарственных писем, в том числе в одном письме нескольким депутатам, или 1,5% от общего количества обращений поступило за прошедший год в адрес депутатов Липецкого городского Совета:

- Каменецкому С.Г., Погорелову И.А. – 4,

- Тинькову И.В, Жигарову Ф.А, Бондареву Б.А. – 2,

- Аленину В.А., Нижегородову Р.В., Тюниной С.В., Шклярову Ю.Д., Яськовой Л.А., Пересыпкиной В.Г., Прокопенко О.Р. - по одному письму.

Депутатами городского Совета принимались меры по устранению аварийных ситуаций, возникших в период отопительного сезона, оказывалась материальная поддержка малоимущим гражданам и гражданам, попавшим с тяжелые жизненные условия.

В течение 2017 года в общественную приемную вне рамок личного приема поступило 2210 устных обращений (по телефону или лично). Устные обращения затрагивают широкий круг вопросов. Как обычно ведется запись на личный прием к депутатам, прием документов от граждан (письменные обращения и приложения к ним). Вместе с тем характер устных обращений меняется. Наряду с информацией о работе депутатского корпуса, общественная приемная больше предоставляет справочную информацию, не относящуюся к компетенции представительного органа, выслушивает жалобы населения на трудности существования. Граждане, посещающие приемную лично, приезжают в Липецк из разных районов области с вопросами, которые правомочны решать отраслевые исполнительные органы государственной власти субъекта, государственные фонды Российской Федерации.

Обращающиеся жители отмечают необходимость работы сотрудников общественной приемной горсовета, где внимательно выслушивают и дают рекомендации, даже в случаях, когда гражданин не знает, как поступить в конкретной ситуации.