**Отчет о работе с обращениями граждан в ТОМС с.Шогринского**

**за 2018 год**

За 2018 год в ТОМС поступило 22 (3 письменных и 19 устных) обращений. Анализ динамики поступления обращений показывает, что обращений поступило больше на 18%, чем в 2017году (18 обращений) и на 4% меньше, чем в 2016 году (21обращение).

**Работа с письменными обращениями граждан**

За 2018 год поступило 3 письменных обращений граждан.

По видам обращений: за 2018 год поступило заявлений-3 (в том числе \_3\_ персональных, жалоб -\_0\_ предложений-\_0\_ (0-коллективных).

В процентном соотношении обращения распределились следующим образом: 100% - заявления, 0% - предложения.

По социальному составу заявителей представлены группы населения: работающее население, пенсионеры.

Информация о территориальной принадлежности обращений

|  |  |
| --- | --- |
| населенный пункт | кол-во обращений |
| с.Шогринское | 3 |
| с. Сарафаново | 0 |

**Работа с обращениями граждан, поступившими из вышестоящих органов**

В 2018 году обращений из выше стоявших органов обращений не поступало, в 2017 году (1 обращение), в 2016 году (3 обращения).

Тематика поступивших письменных обращений за отчетный период в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, утвержденным Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организацийпредставлена на Таблице:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Раздел | 2018 | % | 2017 | % | 2016 год | % |
| Государство, общество и политика | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 20 |
| Социальная сфера | 2 | 67 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Оборона, безопасность, законность | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Жилищно-коммунальная сфера | 1 | 33 | 1 | 100 | 3 | 80 |

Тематическая структура обращений

|  |  |
| --- | --- |
| Тематика | кол-во обращений |
| Об отсутствии холодного водоснабжения | 1 |
| О взаимодействии с соседями | 2 |

**приняты меры:** 1 (Директору МУП Мостовское ЖКХ» дано задание: провести ревизию трассы холодного водоснабжения, выявить аварийные места, произвести ремонт). Работы по устранению аварии проведены, закончены 09.02.2018. Произведена дезинфекция, промывка водопровода, лабораторные исследования. Холодное водоснабжение подается бесперебойно.

**даны разъяснения:** 2 О правилах поведения в быту.

В 2018 году повторных обращений не поступало.

Информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по ним мер

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| количество обращений, на которые получена оценка авторов обращений | *поддержано* | | *в том числе меры приняты* | | *разъяснено* | | *не поддержано* | |
| количество оценок авторов, совпадающих с оценкой исполнителя | количество оценок авторов, не совпадающих с оценкой исполнителя | количество оценок авторов, совпадающих с оценкой исполнителя | количество оценок авторов, не совпадающих с оценкой исполнителя | количество оценок авторов, совпадающих с оценкой исполнителя | количество оценок авторов, не совпадающих с оценкой исполнителя | количество оценок авторов, совпадающих с оценкой исполнителя | количество оценок авторов, не совпадающих с оценкой исполнителя |
| 3 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | **0** | **0** | **0** |

**Организация работы с обращениями граждан, поступивших на официальный сайт ТОМС в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

На официальном сайте ТОМС действует «Электронная приемная». В 2018 году обращений граждан не поступало.

**Работа с обращениями граждан, поступившими на личный прием**

**к председателю ТОМС**

Прием населения председателем ТОМС ведется в соответствии с графиком приема граждан. В 2018 году организовано и проведено 19 приемов граждан, принято 19 человек (АППГ принято 18 жителя), гражданам (из 19 обратившихся на личный прием) даны необходимые разъяснения на месте: это обращения по вопросам:

- Об отсутствии ХВС;

- Об отлове бродячих собак;

- Об уточнении адресного хозяйства;

- О содействии улучшения сотовой связи «Мотив»;

- О замене лам уличного освещения;

- О расчистке дорог в с. Сарафаново

- О разрушении объектов «Племсовхоз Истоки»

Проведя анализ работы с обращениями, установлено, что ***причинами появления или изменения количества обращений по характеру вопросов являются:***

1.Смена поставщика холодного водоснабжения (Передано от МУП

«Прогресс» - Мостовскому ЖКХ;

По остальным вопросам поступило по одному обращению, которые оперативно были решены.

***Рекомендации по решению возникающих проблем*** (планы по внесению изменений в муниципальные программы, информирование граждан через СМИ, подготовка МПА и т.п.):

1. Директору МУП Мостовское ЖКХ» Вялкову Михаилу Сергеевичу провести ревизию трассы холодного водоснабжения, выявить аварийные места, произвести ремонт;

Председатель ТОМС с.Шогринское В.А Шавкунов