**Информация о работе с обращениями граждан**

**в администрации Березовского городского округа в 2016 году.**

В 2016 году в адрес главы Березовского городского округа поступило 1627 обращений граждан (в 2015 году – 1169), из них 806 письменных обращений, 307 человек принято главой и его заместителями на личных приемах. Темы, поднимаемые в обращениях граждан, касались вопросов коммунального хозяйства, социального обеспечения, жилья, землепользования.

В отчетном периоде граждане все активнее используют форму удаленного доступа для подачи обращений на имя главы БГО и его заместителей. Увеличилось количество обращений, поступивших в форме электронного документа, через интернет-приемную и составило 32 % - 514 обращений (в 2015 году - 304), что свидетельствует о доступности и удобстве использования информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Тематическая структура обращений граждан на протяжении последних лет остается стабильной. Лидерство удерживают вопросы ЖКХ. В 2016 году количество обращений по данной теме составило – 302 (19%), в 2015-226 (19%). Вопросы касались эксплуатации и ремонта жилого фонда, водоснабжения, благоустройства территории, теплоснабжения, жалобы на ресурсоснабжающие организации, ликвидации несанкционированных свалок.

- Жилье - 302 (19%) обращения (ипотека, снос жилых домов, переселение из ветхого и аварийного жилья, улучшение жилищных условий, предоставление временного жилья после пожара).

- Строительство и землепользование – 427 (26%) обращений, основной вопрос выделение земельных участков для строительства, фермерства, садоводства и огородничества.

- Транспорт – 139 (9%) обращений (вопросы совершенствования сервиса, повышения удобства и безопасность дорожного движения, ремонт дорог).

- Образование – 86 (5%) обращений. В сфере образования актуальными остаются проблемы перевода из одного дошкольного или общеобразовательного учреждения в другое в связи со сменой места жительства, необходимость строительства новых образовательных учреждений. Принимаемые меры: строительство новой школы на 1275 мест по адресу ул.Спортивная, 9 запланировано на 2018 год.

По результатам рассмотрения поддержано 292 (18%) обращения, в том числе меры принимаются по 246 (15%) обращениям. Ответы разъяснительного характера получили 973 (60 %) гражданина. Не поддержано 62 (4%) обращения граждан.