Информация по работе с обращениями граждан

за 2015 год

В администрации города Азова работа с обращениями граждан является одним из приоритетных направлений деятельности администрации города.

В соответствии с рекомендациями Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, а также Правительства Ростовской области в целях обеспечения права на обращение в орган местного самоуправления любой заявитель вне зависимости от места пребывания или нахождения, или частных условий может обратиться в администрацию города Азова в любой форме: письменно, в электронном виде, лично или по телефону.

Для работы с населением используются все технические возможности, электронная почта, информационная сеть Интернет, телефонная связь, факс, на официальном сайте администрации есть раздел «Обращения граждан», где каждый гражданин имеет право оставить свое заявление.

За отчетный период в администрацию города Азова поступило 859 обращений граждан, в том числе: 98 коллективных, 684 письменных, 175 в ходе личных приёмов граждан с должностными лицами администрации города. По сравнению с 2014 годом количество обращений увеличилось, в 2014 году их было на 68 обращений меньше (791).

Анализ обращений по результатам рассмотрения показал, что за 2015 год положительное решение (в порядке поддержано и разъяснено) принято по 773 обращениям и не поддержано в 47 случаях в обращениях по социальным, жилищным вопросам и вопросам коммунальных услуг.

45 заявлений рассмотрено с выездом на место, 12 заявлений комиссионно. При отрицательном решении давался аргументированный ответ со ссылкой на действующее законодательство.

Количество обращений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти и Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций составило 97 (2014 г.- 71).

Анализ поступивших обращений показал, что характер обращений принципиально не изменился. По-прежнему, основная часть обращений содержит вопросы работы служб жилищно-коммунального комплекса, по улучшению жилищных условий граждан и вопросы имущественного характера. Вопросы, касаемые работы служб жилищно-коммунального комплекса, носят в основном сезонный и коллективный характер.

Главой администрации города Азова, заместителями главы администрации и управляющим делами администрации ежемесячно проводятся личные приемы граждан. Составленный и утвержденный график приема населения размещен на официальном сайте администрации города и на стенде у входа в администрацию. В прошедшем году руководителями администрации города Азова принято 170 человек. Часть заявителей получили ответы еще в период подготовки к приему или в ходе приема. На вопросы, требующие на рассмотрение дополнительного времени, заявители получили письменные ответы.

Кроме приема по личным вопросам глава администрации города проводит встречи с активом города, с населением по месту жительства, на предприятиях, в больницах, школах и т.п.

Периодически проводится на местном телевидении прямой эфир главы администрации города Азова, на котором давались ответы населению по самым актуальным вопросам жизнедеятельности города.

В целях дальнейшего расширения гарантий обеспечения прав граждан на обращение в здании администрации города установлен и продолжает работу типовой терминал Электронной приемной Президента Российской Федерации.

Для снижения потока и оперативного реагирования на обращения граждан, носящих характер чрезвычайных, при администрации города работает круглосуточная диспетчерско-дежурная служба, куда может обратиться каждый гражданин, позвонив по телефону «05».

За 2015 год на телефон «05» по различным вопросам обратилось 29 500 граждан города.

Для удобства граждан на сайте администрации города работает интернет-приемная, где каждый желающий может обратиться с предложением, заявлением, жалобой с дальнейшим получением ответа, как по почте, так и в форме электронного документа. Кроме того, в адрес интернет-приемной гражданин может отправлять информацию о неисполнении (недобросовестном исполнении) служебных обязанностей муниципальными служащими, превышении служебных полномочий, нарушении прав, свобод и законных интересов граждан и организаций, фактов вымогательства со стороны должностных лиц, необоснованных запретах и ограничениях. Это очень удобный способ общения населения с властью.

По поручению Президента Российской Федерации в День Конституции Российской Федерации 12 декабря 2015 года проводился общероссийский день приема граждан, в этот день обратилось 12 жителей нашего города.

Мнения граждан, изложенные в обращениях, стали полнее учитываться при формировании и выполнении социально-экономических программ, это позволило нам превратить этот механизм в эффективный инструмент устранения причин, вызывающих обоснованные жалобы населения города Азова.

Принимаемые меры по совершенствованию системы организации рассмотрения обращений граждан позволяют более оперативно и качественно решать поставленные задачи по комплексному социально-экономическому развитию муниципального образования «Город Азов» с учетом мнения населения города.

Начальник

общего отдела П.В. Бойко

Приложение

Тематика большинства обращений граждан

за 2015 год представлена в таблице

|  |  |
| --- | --- |
| Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий | 132 |
| Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) | 60 |
| Нарушения законодательства, СНИПов при строительстве | 37 |
| Управляющие компании, договоры на содержание и ремонт жилья | 29 |
| Материальная помощь пенсионерам и малообеспеченным слоям населения | 25 |
| Выполнение работ по капитальному ремонту | 24 |
| Борьба с антисанитарией. Уборка мусора | 21 |
| Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог | 17 |
| Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма | 16 |
| Дорожное хозяйство | 14 |
| Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения | 11 |
| Установка и содержание остановок общественного транспорта | 10 |
| Выделение земельных участков для строительства, фермерства, садоводства и огородничества | 9 |
| Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения | 9 |
| Торговля и органы местного самоуправления. Размещение торговых точек | 9 |
| Охрана общественного порядка в городских и сельских поселениях | 9 |
| Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 9 |
| Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ) | 9 |
| Право на благоприятную окружающую среду и возмещение ущерба от экологических правонарушений | 8 |
| Лечение и оказание медицинской помощи | 8 |
| Коллективное садоводство и огородничество, некоммерческие садовые товарищества | 8 |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 8 |
| Перебои в водоснабжении. | 8 |
| И другие вопросы местного значения |