Информация по работе с обращениями граждан

за 2017 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 810 обращений граждан, в том числе: 93 коллективных, 629 письменных и 181 в ходе выездных приёмов граждан должностными лицами администрации города и в ходе личных встреч. По сравнению с 2016 годом количество обращений уменьшилось на 173 обращения.

Анализ обращений по результатам рассмотрения показал, что за 2017 год положительное решение (в порядке поддержано и разъяснено) принято по 795 обращениям и не поддержано в 16 случаях в обращениях по социальным, жилищным вопросам и вопросам коммунальных услуг.

Заявления рассматривались при необходимости с выездом на место. При отрицательном решении давался аргументированный ответ со ссылкой на действующее законодательство.

Незначительно увеличилось количество повторных обращений составило 37 (2016 г.- 27). Количество коллективных обращений уменьшилось и составило соответственно 93 (2016 г.- 112). Количество обращений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти и Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и составило 80 обращений (2016 г.- 76).

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 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 2017 году главой администрации города Азова и заместителями главы администрации принято 181 человек по 191 вопросу. 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. В 2017 году главой администрации города было проведено 5 встреч с населением по месту жительства (с населением всех городских микрорайонов, в средних образовательных школах № 1, № 9, №11, №13, №14).

Всего за период 2017 года во встречах главы администрации с населением по месту жительства приняло участие порядка полутора тысяч человек, от азовчан поступило более 350 просьб и обращений. На часть вопросов участники встреч сразу же получили ответы. Все поступившие от жителей города вопросы были внесены в протоколы встреч, исполнение каждого из которых находилось на личном контроле у главы администрации, а еженедельный коммунальный объезд города пополнился проверкой хода выполнения просьб горожан.

Периодически проводится на местном телевидении прямой эфир главы администрации города Азова, на котором даются 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 2017 год на телефон «05» по различным вопросам обратилось более 30000 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 2017 года проводился общероссийский день приема граждан, в этот день обратилось 16 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 обращений граждан за 2017 год

по наиболее часто встречающимся вопросам:

|  |  |
| --- | --- |
| Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий | 228 |
| Борьба с антисанитарией. Уборка мусора | 43 |
| Дорожное хозяйство | 33 |
| Выполнение работ по капитальному ремонту | 16 |
| Земельные споры (не судебные) | 14 |
| Градостроительство. Архитектура и проектирование. | 14 |
| Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ) | 13 |
| Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения | 12 |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 10 |
| Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) (обращения из зарубежных стран) | 9 |
| Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) | 9 |
| Землеустройство. Землеустроительный процесс. Установление границ. Мониторинг земель. Кадастровая деятельность (деятельность кадастровых инженеров) | 8 |
| Гуманное отношение к животным. Создание приютов для безнадзорных животных | 8 |
| Преступления, правонарушения, имеющие широкий общественный резонанс | 8 |
| Управление жилищным фондом | 8 |
| Управляющие компании, договоры на содержание и ремонт жилья | 8 |
| И др. вопросы местного значения |