

Информация о работе с обращениями граждан в городском округе Богданович за первое полугодие 2014 года

В целях эффективного обеспечения реализации права граждан на обращения в органы местного самоуправления городского округа Богданович и к должностным лицам в связи с признанием, соблюдением и защитой прав, свобод и законных интересов граждан, глава городского округа Богданович, его заместители пользовались всеми формами диалога с населением: письменно, устно в ходе встреч в трудовых коллективах и организациях, при проведении личного приема, а так же через информационные сети общего пользования.

В течение первого полугодия 2014 года к главе городского округа Богданович и его заместителям **поступило 384 обращения из них письменных 304 и устных 80 обращений**, что на 38 процента меньше, чем в первом полугодии 2013 года.

Динамика поступления обращений граждан

В администрации городского округа Богданович в течение первого полугодия 2014 года зарегистрировано **304 письменных** обращений граждан (124 в первом квартале, 180 во втором квартале), в том числе:

249 - от граждан;

39 – из вышестоящих органов;

10 – повторных;

6 – коллективных.

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило из города Богданович (277), из Байновской сельской территории (25) и Троицкой сельской территории (14), а наименьшее (3) - из Чернокоровской сельской территории.

По социальному составу заявителей представлены все основные группы населения: пенсионеры, рабочие, служащие, предприниматели, безработные, педагогические работники, работники системы здравоохранения. Наиболее часто обращаются пенсионеры.

Рейтинговый анализ тематики обращений

Тематическая структура обращений граждан в первом полугодии 2014 года по сравнению с аналогичным периодом 2013 года в целом остается стабильной:

Основная тема обращений – **вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 41,66%** что на 6,23% больше, чем в первом полугодии 2013 года. Каждое третье обращение по вопросу оплаты за жилье и коммунальные услуги и предоставлении льгот. Рост числа обращений по данному вопросу обусловлен изменением порядка начисления платы за отопление и горячее водоснабжение, в связи с вводом в эксплуатацию обще домовых приборов учета с 01.01.2013г. Каждое шестое обращение по вопросу санитарного состояния и благоустройства населенных пунктов.

На втором месте – экономика – **35,74%**, в раздел входят пункты, **бытовое обслуживание населения-35.74%** (основные темы-гаражи, стоянки), **транспорт-13,19%**, (основные темы обращений – эксплуатация автомобильных дорог).

На третьем месте вопросы **социальная сфера – 11,91%**. (социальное обслуживание населения: материальная помощь малоимущим семьям, пенсионерам).

Работа с письменными обращениями граждан

В первом полугодии 2014 года на имя главы городского округа и его заместителей поступило и передано на рассмотрение руководителям структурных подразделений администрации, учреждений и предприятий городского округа 384 письменных обращения, что на 38% меньше, чем в первом полугодии 2013 года. Снижение числа зарегистрированных письменных обращений граждан в администрации городского округа Богданович в первом полугодии 2014 года связано с организацией регистрации заявлений (обращений) стандартных заявлений граждан по предоставлению муниципальных услуг в структурных подразделениях администрации.

Работа с устными обращениями граждан

В первом полугодии 2014 года приемы граждан по личным вопросам проводились главой городского округа, заместителем главы администрации по социальной политике, заместителем главы администрации по жилищно-коммунальному хозяйству, заместителем главы администрации по строительству и архитектуре. Организовано и проведено 28 приемов. На личном приеме главой городского округа и заместителями главы принято 80 человек, что на 70 % меньше, чем в первом полугодии 2013 года, из них:

- Москвиным В.А. проведено 6 приемов;
- Топорковым В.Г. проведено 8 приемов;
- Жернаковой Е.А. проведено 7 приемов;
- Мельниковым А.В. проведено 7 приемов.

По всем устным обращениям граждан даны необходимые разъяснения и поручения соответствующим исполнителям.

В первом полугодии 2014 года глава городского округа и заместители главы администрации принимали участие в отчетных собраниях начальников управлений сельских территорий, на которых ответили на интересующие вопросы представителям десятидворок. По итогам отчетных собраний разработан план мероприятий по выполнению обращений граждан сельских территорий, высказанных на отчетных собраниях в 2013 году, который утвержден постановлением главы городского округа Богданович № 940 от 17.04.2013г. На контроле находится 59 мероприятий.

Жители городского округа Богданович всё больше используют возможность сети интернет в разговоре с властью. В первом полугодии 2014 года проведено 3 пресс-конференции. Граждане задают интересующие их вопросы в электронную «Пресс-конференцию», функционирующую на официальном сайте городского округа Богданович. На вопросы граждан отвечали: глава городского округа Богданович Владимир Александрович Москвин (42 обращения), директор МКУ "Управление образования" Лидия Алексеевна Федотовских (20 обращений), отвечала начальник отделения УФМС России по Свердловской области в Богдановичском районе, майор внутренней службы Ирина Степановна Шабалина (4 обращения).

Также на официальном сайте городского округа Богданович (www.gobogdanovich.ru) действует интерактивная страница с функцией «Электронная приемная», которая позволяет в дистанционном режиме направить электронное письменное обращение. Более 32 граждан использовали возможность обращения в электронном виде.

Нормативные правовые акты, регламентирующие порядок рассмотрения обращений граждан к главе городского округа Богданович и его заместителям, график личного приема граждан, бланки обращений, информация о способах обращения к Губернатору и в Правительство Свердловской области размещены на информационном стенде у кабинета № 23 здания администрации и на официальном сайте ГО Богданович.

Проведено 7 встреч главы городского округа с трудовыми коллективами, в рамках встречи главе городского округа было задано 59 вопросов и на каждый был дан ответ:

- городской совет ветеранов (подготовлено письменных 11 ответов на поступившие вопросы)
- ВЭС (15 ответов)
- ОАО «Огнеупоры» (2 ответа)
- ОАО «Комбикормовый завод» (5 ответов)
- ООО «Богдановичский керамзит» (7 ответов)
- Совет ветеранов БФЗ (13 ответов)
- Богдановичское отделение филиала № 1 «Кристалл» ГБУЗ СО «Противотуберкулезный диспансер» (6 ответов)

Через газету «Народное Слово» организовано общение с главой городского округа Богданович. В течении первого полугодия через СМИ поступило 9 вопросов, ответы на которые предоставлены своевременно в полном объеме на страницах газет.

Контроль исполнения поручений по обращениям граждан

В первом полугодии 2014 года наблюдается повышение общего уровня исполнительской дисциплины в работе с обращениями граждан по сравнению с аналогичным периодом 2013 года.

Повышение эффективности рассмотрения обращений граждан в 2014 году обеспечено, в первую очередь, за счет усиления оперативного контроля сроков исполнения поручений, укрепления организационных принципов, повышения персональной ответственности исполнителей и активного участия руководителей в контроле результатов.

В первом полугодии 2014 года уделялось внимание кадрам, непосредственно занимающимся работой с обращениями граждан. В июне 2014 года проведен обучающий семинар с начальниками управлений сельских территорий городского округа Богданович по реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». С учетом особенностей современного делопроизводства и форм организации контроля даны рекомендации по повышению эффективности работы с обращениями граждан.

Анализ работы с обращениями граждан показал, что в первом полугодии 2014 года повысилась исполнительская дисциплина, активизировалась организаторская, контрольная и аналитическая деятельность администрации городского округа Богданович по основным направлениям: защита прав, свобод законных интересов человека и гражданина, обязательность рассмотрения обращений граждан независимо от их пола, возраста, национальности, принадлежности к социальным группам и общественным объединениям; своевременность и объективность рассмотрения обращений граждан.

Анализ тематики и характера обращений граждан может служить показателем гражданской активности, динамики социально-экономических процессов и расценивается главой городского округа Богданович как один из важных каналов обратной связи населения с органами местного самоуправления.

Ведущий специалист
по работе с обращениями граждан
и организационным вопросам

О.В. Уфимцева