

Информация о работе с обращениями граждан в городском округе Богданович за второе 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 также через информационные сети общего пользования.

В течение второго полугодия 2014 года к главе городского округа Богданович и его заместителям **поступило 400 обращений из них письменных 304 и устных 96 обращений.**

Динамика поступления обращений граждан

В администрации городского округа Богданович в течение второго полугодия 2014 года зарегистрировано **304 письменных** обращений граждан (146 в первом квартале, 158 во втором квартале), в том числе:

- 227 - от граждан;
- 35 - из вышестоящих органов;
- 38 - повторных;
- 0 – коллективных;
- 4 - от льготных категорий граждан.

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило из города Богданович (373), из Байновской сельской территории (5) и Троицкой сельской территории (5), а наименьшее (1) - из Коменской 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 во втором полугодии 2014 года:

Основная тема обращений - **вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 42,29%**. 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 - 30,59%**, в раздел входят пункты, **бытовое обслуживание населения-30,59%** (основные темы-гаражи, стоянки), **транспорт-6,12%**, (основные темы обращений - эксплуатация автомобильных дорог).

На третьем месте вопросы **социальная сфера- 18,09%**. (социальное обслуживание населения: материальная помощь малоимущим семьям, пенсионерам).

Работа с устными обращениями граждан

Во втором 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 48 приемов. На личном приеме главой городского округа и заместителями главы принято 141 человек:

- Москвиным В.А. проведено 11 приемов;
- Топорковым В.Г. проведено 12 приемов;
- Жернаковой Е.А. проведено 14 приемов;
- Мельниковым А.В. проведено 11 приемов.

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

Жители городского округа Богданович всё больше используют возможность сети интернет в разговоре с властью. Во втором полугодии 2014 года проведено 4 пресс-конференции. Граждане задают интересующие их вопросы в электронную «Пресс-конференцию», функционирующую на официальном сайте городского округа Богданович. На вопросы граждан отвечали: Начальник управления социальной политики по Богдановичскому району Берко Елена Валерьевна (3 обращения), начальник ОМВД России по Богдановичскому району подполковник полиции Мартьянов Константин Евгеньевич (10 обращений), начальник 3-го отделения Сухоложского МРО управления федеральной службы по контролю за оборотом наркотиков России по Свердловской области Осинцев Михаил Владимирович (4 обращения), заместитель начальника управления Пенсионного фонда в г. Богдановиче Кравец Ольга Сергеевна (2 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 62 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 № 13 здания администрации и на официальном сайте ГО Богданович.

Контроль исполнения поручений по обращениям граждан

В конце второго полугодия 2014 года исполнительская дисциплина достигла высшего уровня по исполняемости в работе с обращениями граждан

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.

Во втором полугодии 2014 года разработаны методические пособия для специалистов занимающимся работой с обращениями граждан. Проведены 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 целом за 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