

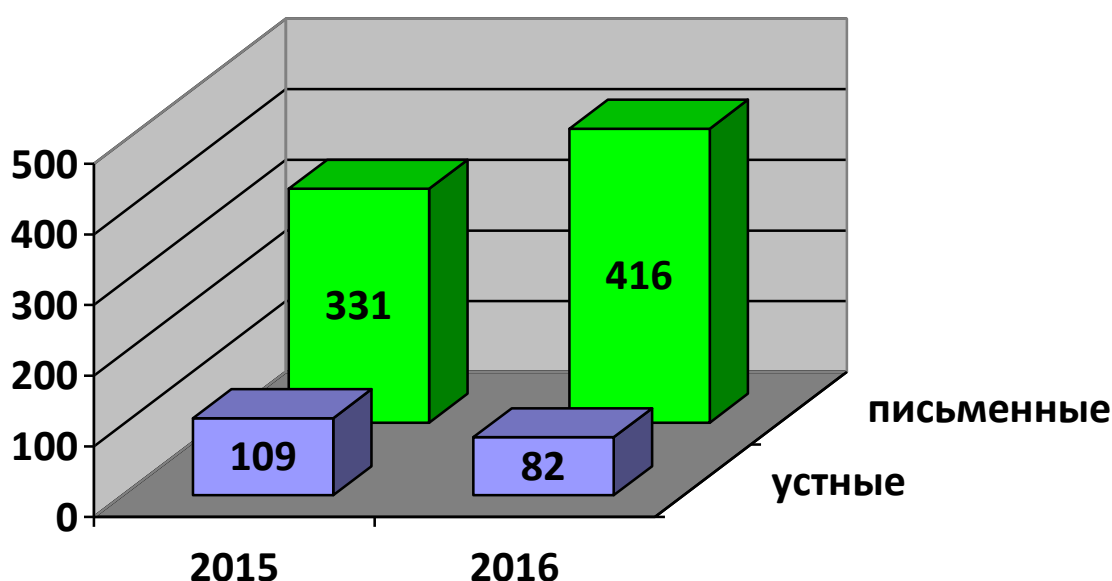
И Н Ф О Р М А Ц И Я
о работе с обращениями граждан
в администрации городского округа Богданович
за второе полугодие 2016 года
в сравнении с аналогичным периодом 2015 года

Работа с обращениями граждан в городском округе Богданович организована и осуществляется в соответствии с Федеральными законами от 02.05 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации государственных и муниципальных услуг», «Положением об организации работы с обращениями граждан в городском округе Богданович», утвержденным постановлением главы городского округа Богданович от 17.10.2013г. № 2262.

Анализ поступивших обращений

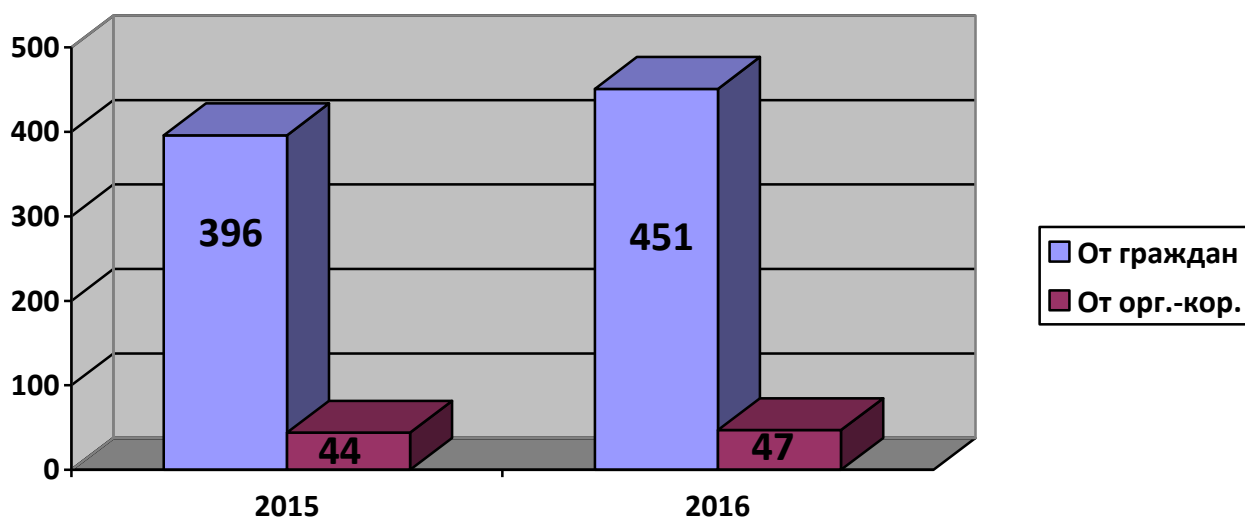
Во втором полугодии 2016 года отмечается рост поступивших обращений к главе городского округа Богданович и его заместителям, который составил 13,2 % к аналогичному периоду 2015 года (440 – в 2015г. и 498 – в 2016г.). Если посмотреть в разрезе, то количество письменных обращений увеличилось на 25,7% (331 – в 2015г. и 416 – в 2016г.), а количество устных обращений, поступивших в ходе личных приемов граждан главой городского округа Богданович и его заместителей, уменьшилось на 25% (109- в 2015г. и 82 – в 2016г.).

Количество письменных и устных обращений

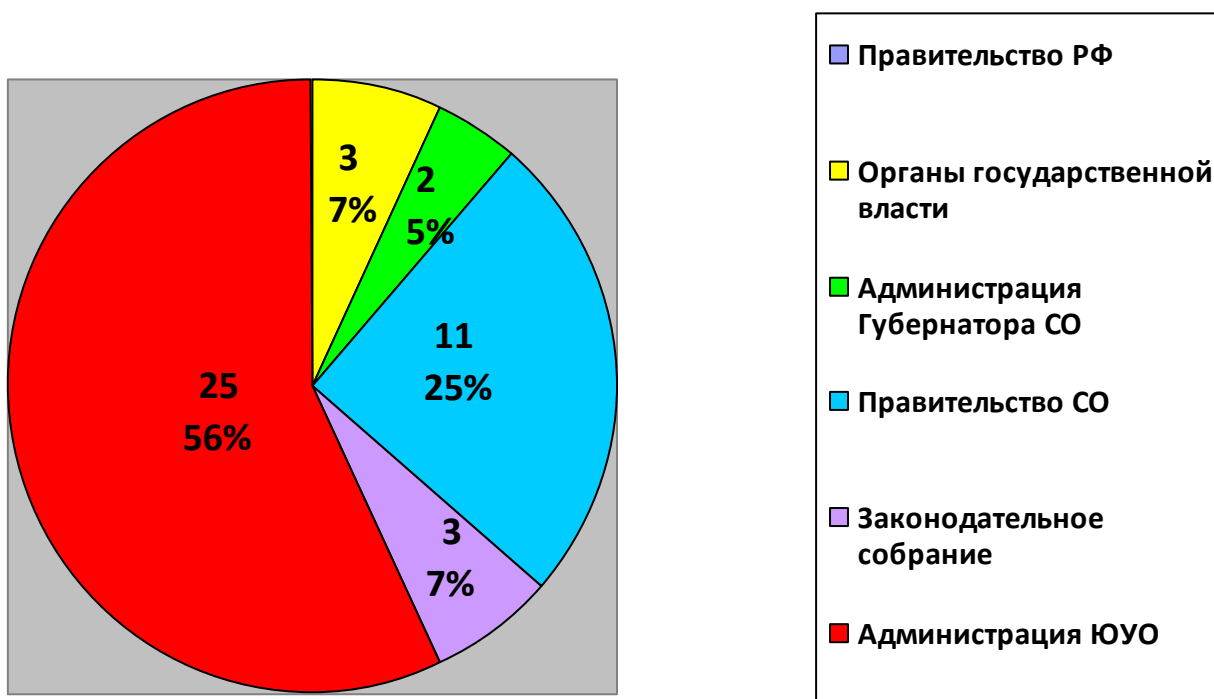


Обращения поступали как от самих граждан (лично, по почте, через сайт и пр.), так и от государственных органов, органов местного самоуправления или должностного лица (далее – организации-корреспонденты) для рассмотрения по подведомственности либо по компетенции, в том числе и в виде запросов информации. Так, во втором полугодии 2016 года от граждан поступило 451 обращение, что на 55 обращений больше, чем в аналогичный период 2015 года (396 обращений). От организаций-корреспондентов в отчетный период поступило – 47 обращений, в 2015 г. - 44 обращений.

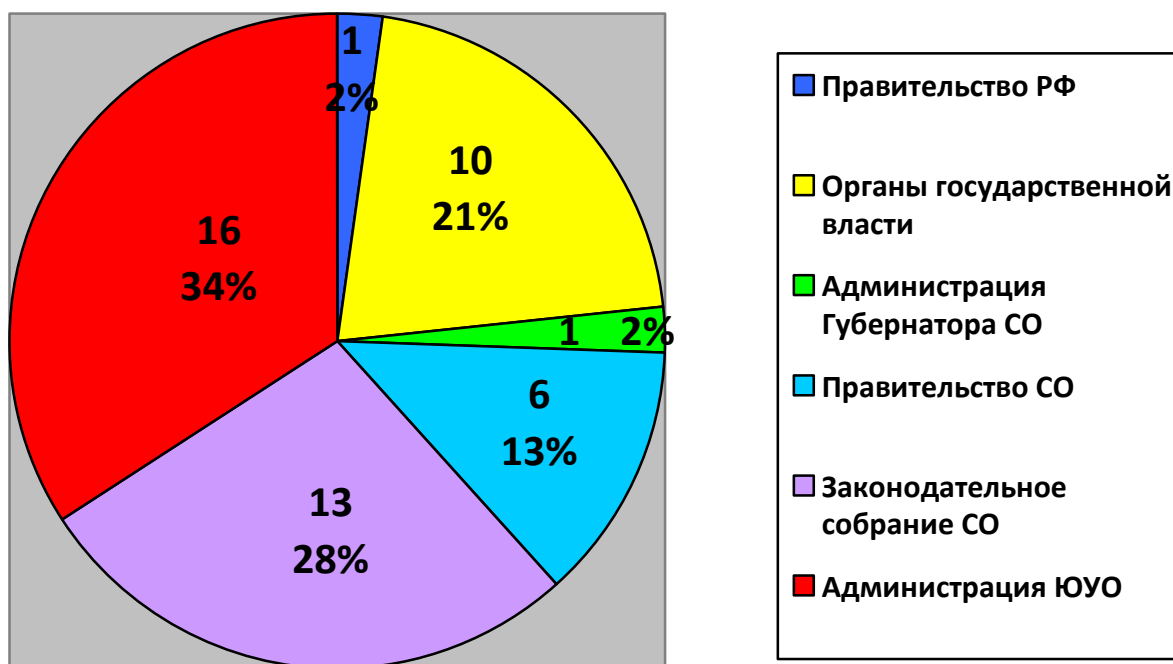
Количество обращений, поступивших от граждан и организаций-корреспондентов



Анализ обращений по категориям организаций-корреспондентов в 2015 году



*Анализ обращений по категориям организаций-корреспондентов
в 2016 году*



Анализ показал, что наряду с увеличением общего количества обращений увеличилось и количество обращений, поступивших от депутатов Законодательного собрания Свердловской области, на 333 % к аналогичному периоду прошлого года. Такой рост объясняется тем, что во втором квартале 2016 года кандидаты в Депутаты Законодательного собрания Свердловской области активно проводили встречи со своими избирателями.

Для повышения оперативности и эффективности работы с обращениями граждан, в целях расширения границ диалога власти с населением на официальном сайте ГО Богданович создан раздел «Обращения граждан», обеспечивающий свободный доступ к обращению и обсуждению гражданами различных проблем. Так, количество обращений, поступивших посредством «Электронной приемной» на официальном сайте городского округа Богданович, увеличилось на 62 %, в сравнении с аналогичным периодом 2015 года и составило 60 обращений (в 2015 – 37 обращений).

Кроме того, граждане продолжают активно использовать электронные приёмные вышестоящих органов власти.

Одной из новых форм в работе с обращениями граждан стало проведение общероссийского дня приема граждан в соответствии с поручением Президента Российской Федерации от 26.04.2013 г № Пр-936. Во исполнение данного поручения 12 декабря 2016 года в городском округе Богданович был проведен общероссийский день приема граждан.

Анализ тематики вопросов

(указывается количество вопросов, обозначенных в обращениях)

№ п/п	Тематика	2015 (II пол-е)	Доля в общем кол-ве (%)	2016 (II пол-е)	Доля в общем кол-ве (%)	изменение (%)
1	Государство, общество, политика	25	5	47	9,36	+88,0
2	Социальная сфера, в т.ч.	45	52	101	20,12	+124,4
2.1	Образование, наука, культура	15	3,31	63	12,55	+320,0
2.2	Здравоохранение, спорт	9	1,99	22	4,38	+144,4
3	Экономика, в т.ч.	167	36,87	196	39,04	+17,4
3.1	Градостроительство и архитектура	94	20,8	108	21,51	+14,9
3.2	Сельское хозяйство (земельные участки)	10	2,21	28	5,58	+180,0
3.3	Транспорт	37	8,19	43	8,57	+16,2
3.4	Торговля	6	1,33	-	-	-100,0
4	Оборона, безопасность, законность	3	0,66	4	0,80	+33,3
5	Жилищно- коммунальная сфера, в т.ч.	213	47,02	154	30,68	-27,7
5.1	Обеспечение граждан жильём	98	21,68	83	16,353	-15,3
5.2	Коммунальное хозяйство	84	18,58	48	9,56	-42,9
5.3	Жилищный фонд (управление)	24	5,31	22	4,38	-8,3

Анализ тематики вопросов явно показывает, что граждан больше всего волнуют жилищные вопросы и вопросы жилищно-коммунального хозяйства и бытового обслуживания. Хотя, за второе полугодие 2016 года наблюдается незначительное уменьшение этих обращений. Из всего спектра вопросов, наиболее актуальными по количеству обращений являются вопросы оплаты жилья и коммунальных услуг, благоустройство дворов и детских площадок, ремонт дорог, капитальный ремонт домов, ремонт систем ГВС и ХВС. Одна из самых больных тем, затронутая в письмах, это неудовлетворительная работа управляющих компаний (вопросы ремонта и содержания жилищного фонда). Немало поступило вопросов по

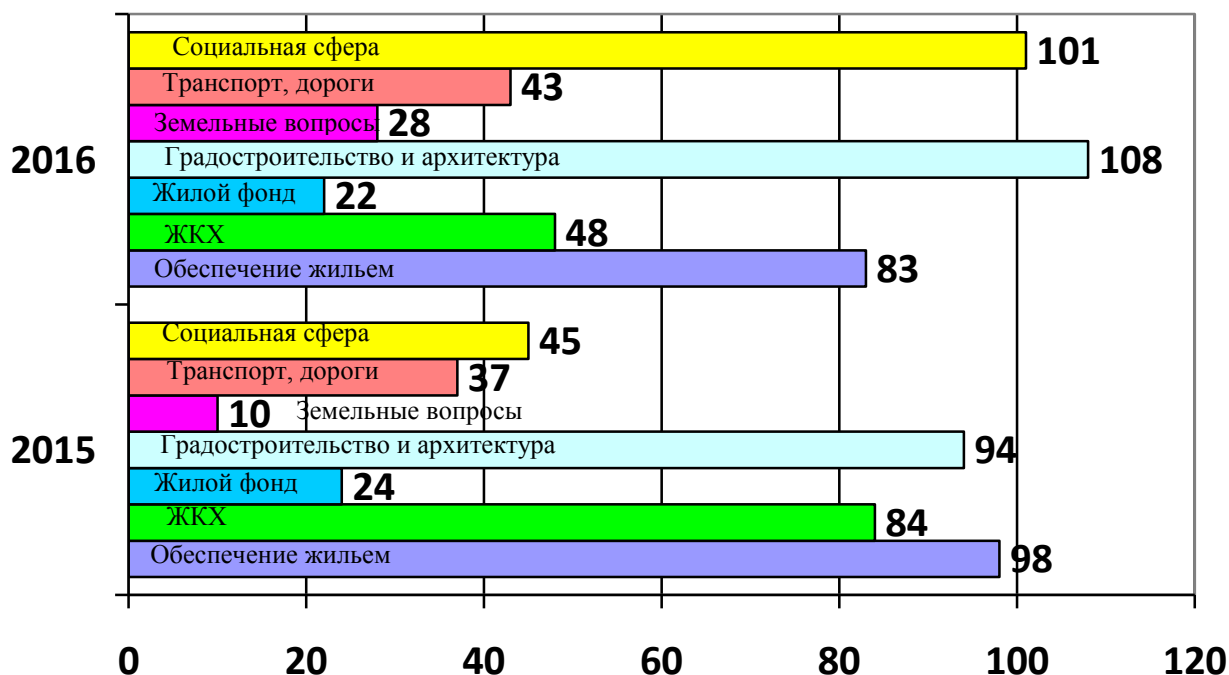
увеличению тарифов и некорректному начислению управляющими компаниями платы на жилищно-коммунальные услуги, при этом авторы обращали внимание на несоответствие цен и качества предоставляемых услуг (водоснабжение, электроснабжение, отопление).

Увеличилось на 180%, в сравнении с аналогичным периодом прошлого года, количество обращений по вопросам, связанным с выделением земельных участков, закреплением земельных участков в собственность, арендой земли, недвижимого имущества, другими вопросами имущества.

Увеличение количества вопросов социальной сферы, в т.ч. культуры, связано, прежде всего, с тем, что в октябре 2016 года планировалось проведение «Бала темных сил».

Начиная со второго полугодия 2016 года проводятся совместные приемы с главными врачами ГБУЗ СО «Богдановичская ЦРБ» и ГАУЗ СО «Богдановичская СП». Это послужило причиной увеличения количества обращений, связанных с оказанием гражданам медицинской помощи.

Динамика наиболее популярных вопросов



Прием граждан по личным вопросам руководителями администрации

Во втором полугодии 2016 года организовано и проведено 28 приемов граждан по личным вопросам главой ГО Богданович и заместителями главы (в 2015г. – 32 приемов). Принято 87 человек (в 2015г. – 110 человек). По всем обращениям даны конкретные поручения и разъяснения, при необходимости о результатах заявители были информированы письменно. Обращаясь устно, граждане нуждались чаще всего в квалифицированном разъяснении действующего законодательства и способов его применения. По вопросам, требующим проверки, дополнительного рассмотрения, конкретных действий, население обращалось с письменными заявлениями.

Пресс-конференции

В городском округе Богданович продолжается работа по проведению на официальном сайте городского округа Богданович в сети «Интернет» пресс-конференций руководителей муниципального образования.

Во втором полугодии в них приняли участие и дали ответы на вопросы жителей: директор МКУ "Управление образования" Лидия Алексеевна Федотовских, начальник отдела военного комиссариата по городам Богданович, Сухой Лог, Богдановичскому и Сухоложскому району Владимир Брониславович Малиновский, начальник ОМВД России по Богдановичскому району подполковник полиции Константин Евгеньевич Мартьянов, председатель Территориальной комиссии Богдановичского района по делам несовершеннолетних и защите их прав Марина Владимировна Румянцева.

Каждый желающий мог задать волнующий его вопрос и получить на него ответ. Всего было задано 18 вопросов.

Контроль исполнения поручений по обращениям граждан

По итогам второго полугодия 2016 года исполнительская дисциплина в работе с обращениями граждан находится на высоком уровне, который обеспечивается за счет усиленного оперативного контроля сроков исполнения поручений, укрепления организационных принципов, повышения персональной ответственности исполнителей и активного участия руководителей в контроле результатов.

Большое внимание уделяется не только своевременному рассмотрению обращений граждан, но и качеству подготовки ответов на них. Вся работа с обращениями граждан построена на взаимопонимании, ответственности должностных лиц и осознании того, что обращения граждан в органы местного самоуправления – это способ защиты их прав и законных интересов.

Противодействие коррупции

В администрации городского округа Богданович работает «Телефон доверия» по фактам коррупции, проявляющимися в процессе взаимодействия граждан с должностными лицами всех уровней власти, работающими на территории городского округа Богданович. Кроме того, сообщить о фактах коррупции, нарушения закона, вымогательства взяток, бездействия органов всех уровней власти и их должностных лиц можно письменно либо по электронной почте. Подробная информация размещается на официальном сайте администрации городского округа Богданович в разделе «Противодействие коррупции».

По итогам второго полугодия 2016 года не было зафиксировано ни одного обращения жителей о фактах коррупции.

Общий анализ тематики и характера обращений граждан служит 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)

Моргун В.А.