

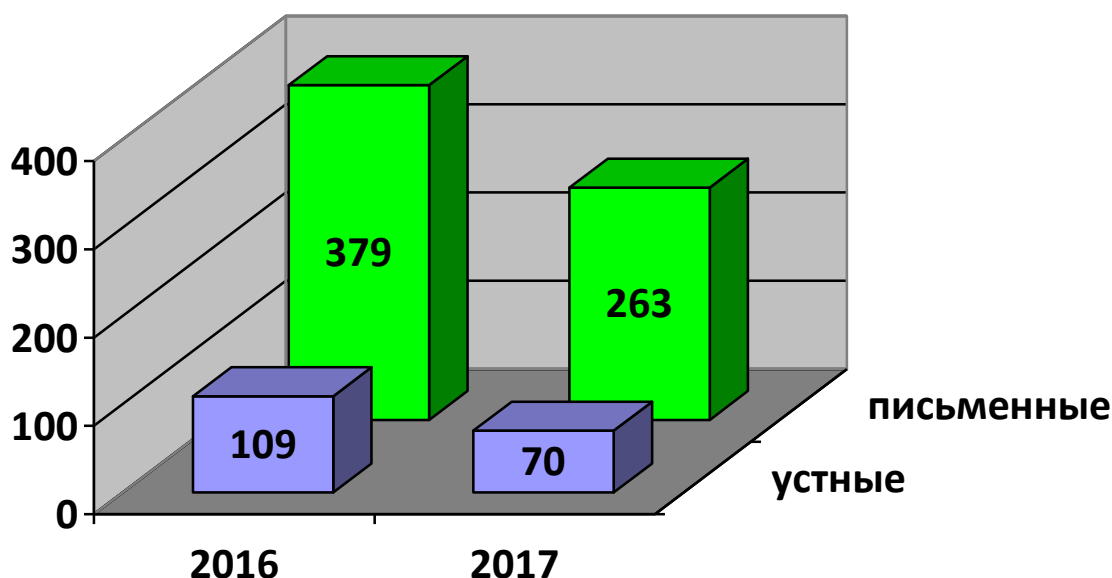
**И Н Ф О Р М А Ц И Я**  
**о работе с обращениями граждан**  
**в администрации городского округа Богданович**  
**за первое полугодие 2017 года**  
**в сравнении с аналогичным периодом 2016 года**

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 о работе с обращениями граждан в городском округе Богданович», утвержденным постановлением главы городского округа Богданович от 08.02.2017 г. № 194.

**Анализ поступивших обращений**

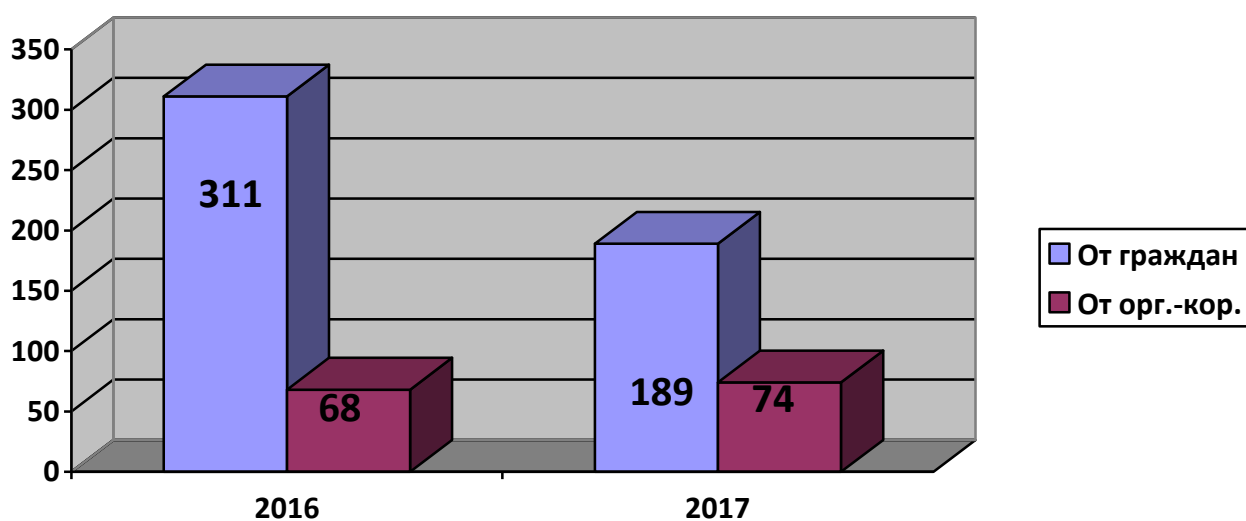
В первом полугодии 2017 года отмечается снижение количества поступивших обращений к главе городского округа Богданович и его заместителям, в сравнении с аналогичным периодом 2016 года. Количество письменных обращений составило - 263, что на 30,6 % меньше, чем в 2016 году (379 обращений). Количество устных обращений, поступивших в ходе личных приемов граждан главой городского округа Богданович и его заместителей, составило - 70, что на 64,2 % меньше, чем в 2016 году (109 обращений).

***Количество письменных и устных обращений***

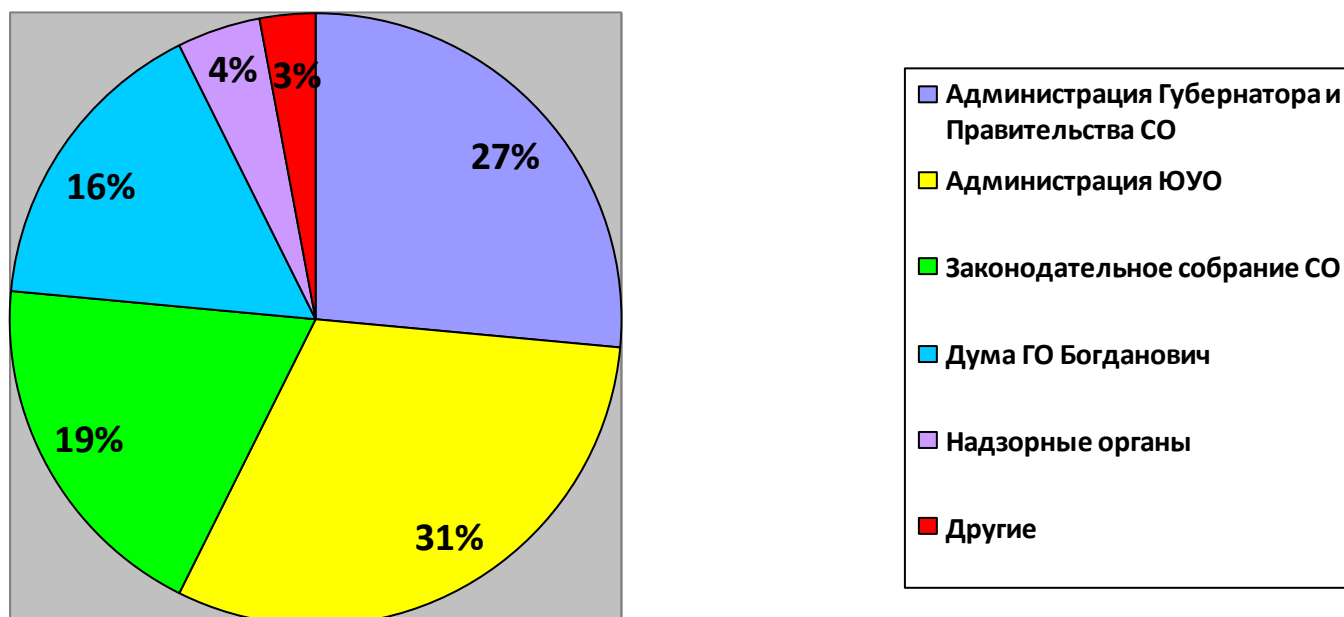


Письменные обращения поступали как от самих граждан (лично, по почте, через сайт и пр.), так и от государственных органов, органов местного самоуправления или должностного лица (далее – организации-корреспонденты) для рассмотрения по подведомственности либо по компетенции, в том числе и в виде запросов информации. Так, в первом полугодии 2017 года от граждан поступило 189 обращений, что на 122 обращение меньше, чем в аналогичный период 2016 года - 311 обращений. От организаций-корреспондентов в отчетный период поступило – 74 обращения, в 2016 г.- 68 обращений.

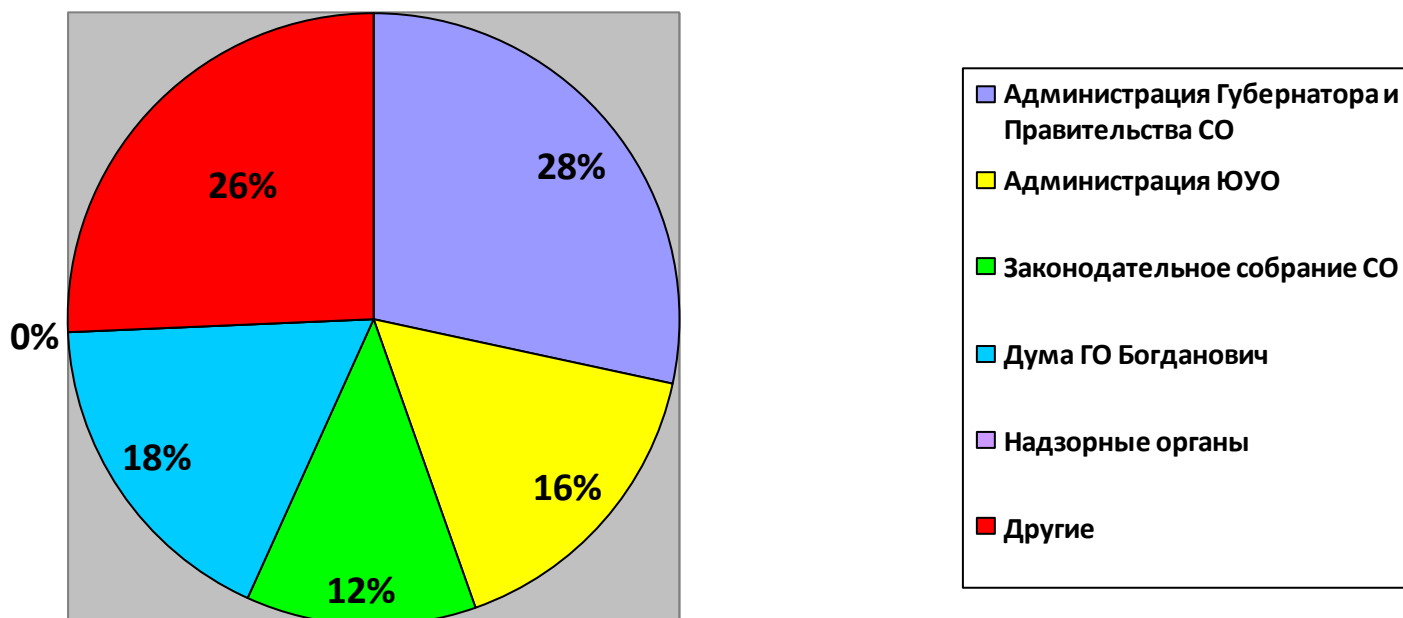
**Количество письменных обращений, поступивших от граждан и организаций-корреспондентов**



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



*Анализ письменных обращений по категориям организаций-корреспондентов  
в 2017 году*



Анализ показал, что несмотря на снижение общего количества обращений, количество обращений, поступивших из Администрации Губернатора и Правительства Свердловской области, увеличилось почти на 9% к аналогичному периоду прошлого года. Так же увеличилось количество обращений, направленных на рассмотрение по компетенции от других органов государственной власти.

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 различным проблем. Так, количество обращений, поступивших посредством «Электронной приемной» на официальном сайте городского округа Богданович, увеличилось на 10,2%, в сравнении с аналогичным периодом 2016 года и составило 43 обращения (в 2016 – 39 обращений).

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

## *Анализ тематики вопросов в письменных обращениях граждан*

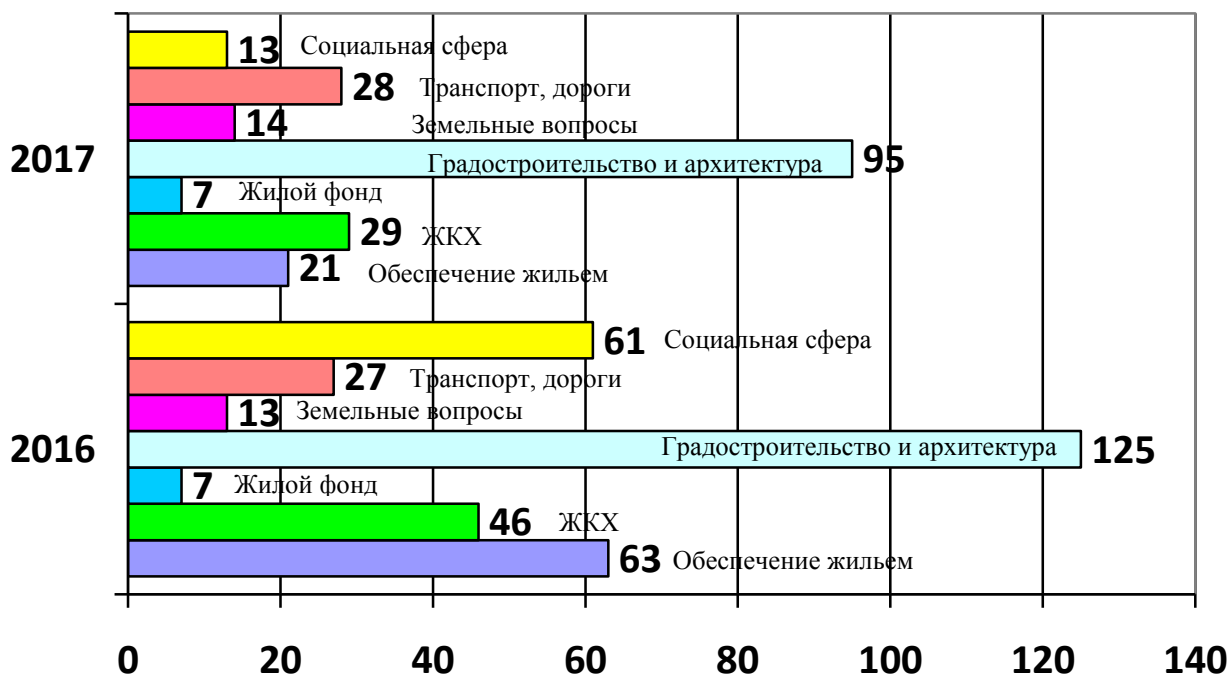
№ п/п	Тематика	2016 (I пол-е)	Доля в общем кол-ве	2017 (I пол-е)	Доля в общем кол-ве
1	Государство, общество, политика	19	5%	21	8%
2	Социальная сфера, в т.ч.	61	16%	33	13%
2.1	Образование, наука, культура	27	7%	17	6%
2.2	Здравоохранение, спорт	20	5%	8	3%
3	Экономика, в т.ч.	180	47%	148	56%
3.1	Градостроительство и архитектура	125	33%	95	36%
3.2	Сельское хозяйство (земельные участки)	13	3%	14	5%
3.3	Транспорт	27	7%	28	11%
3.4	Торговля	4	1%	2	1%
4	Оборона, безопасность, законность	3	1%	5	2%
5	Жилищно-коммунальная сфера, в т.ч.	121	32%	57	22%
5.1	Обеспечение граждан жильём	63	16%	21	8%
5.2	Коммунальное хозяйство	46	12%	29	11%
5.3	Жилищный фонд (управление)	7	2%	7	3%

Анализ тематики вопросов показывает, что граждан больше всего волнуют вопросы градостроительства и архитектуры (36% от общего количества поступивших вопросов). Особенно актуальны вопросы соблюдения нормативов размещения строений в частном секторе.

Количество жилищных вопросов и вопросов жилищно-коммунального хозяйства и бытового обслуживания в этом полугодии уменьшилось как в общем массиве, так и в сравнении с аналогичным периодом прошлого года. Продолжают быть актуальными вопросы оплаты жилья и коммунальных услуг, благоустройства дворов и детских площадок, ремонта дорог, капитальных ремонтов домов, ремонтов систем ГВС и ХВС.

Количество вопросов социальной сферы значительно уменьшилось в сравнении с аналогичным периодом прошлого года (на 45%).

### Динамика наиболее популярных вопросов



#### Прием граждан по личным вопросам руководителями администрации

В первом полугодии 2017 года организовано и проведено 24 приема граждан по личным вопросам главой ГО Богданович и заместителями главы (в 2016г. – 29 приемов). Принято 70 человек (в 2016г. – 109 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.

В первом полугодии в них приняли участие и дали ответы на вопросы жителей: заместитель главы администрации по ЖКХ и энергетике Виталий Геннадьевич Топорков, председатель Думы ГО Богданович Владимир Петрович Гребенщиков, главный врач ГБУЗ СО «Богдановичская ЦРБ» Надежда Витальевна Семышева, директор КУ СЗН СО «Богдановичский центр занятости» Светлана Викторовна Анищенко, директор МКУ "Управление образования" Лидия Алексеевна Федотовских.

Каждый желающий мог задать волнующий его вопрос и получить на него ответ. Всего было задано 67 вопросов.

## **Контроль исполнения поручений по обращениям граждан**

По итогам первого полугодия 2017 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 первого полугодия 2017 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.