

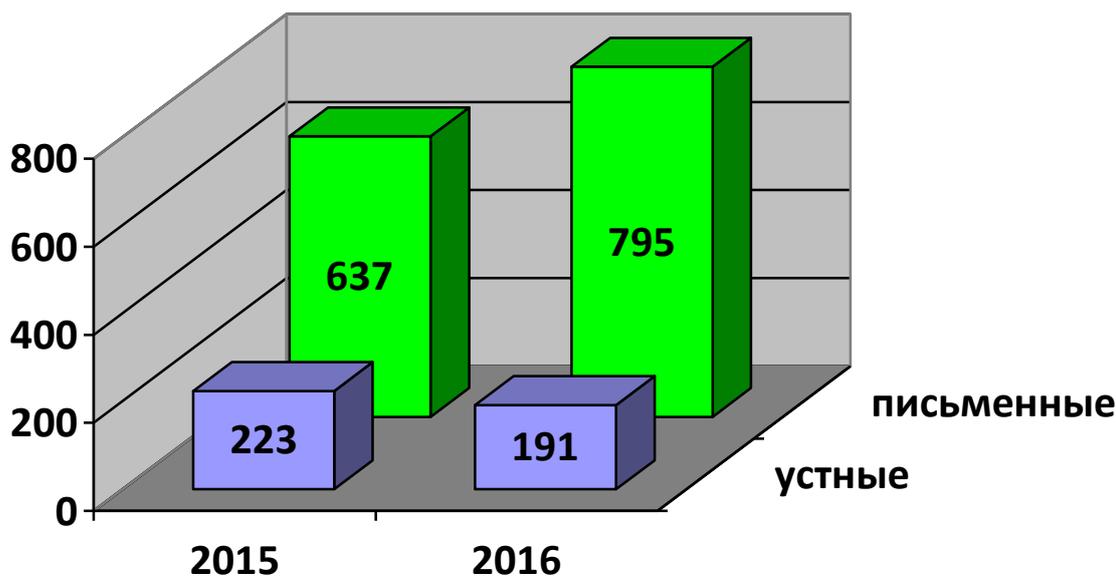
И Н Ф О Р М А Ц И Я
о работе с обращениями граждан
в администрации городского округа Богданович
за 2016 года

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 об организации работы с обращениями граждан в городском округе Богданович», утвержденным постановлением главы городского округа Богданович от 17.10.2013г. № 2262.

Анализ поступивших обращений

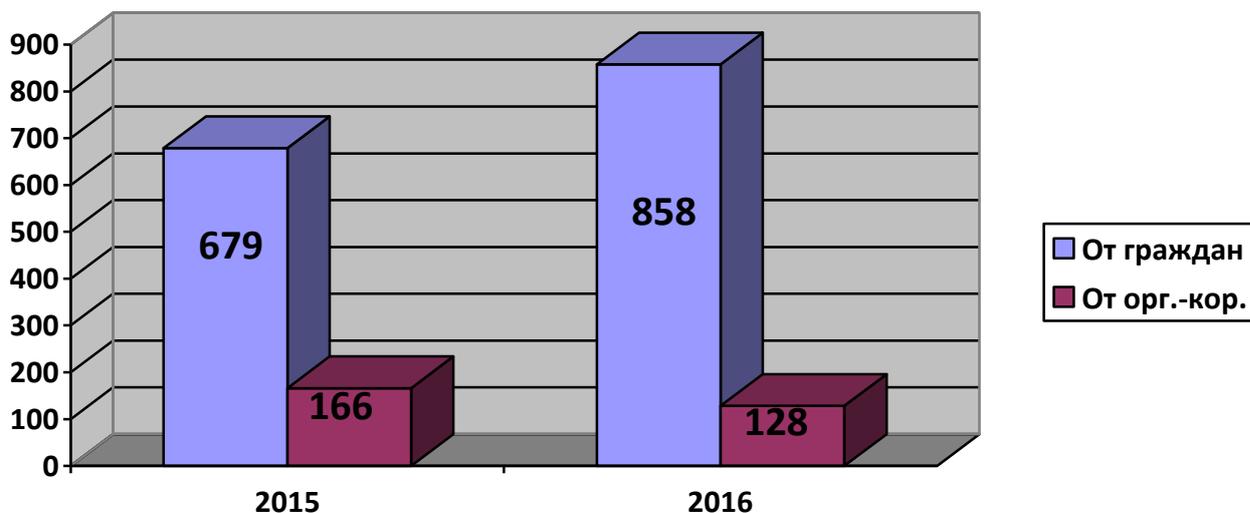
В 2016 году отмечается рост поступивших обращений к главе городского округа Богданович и его заместителям, который составил 14,65 % к 2015 году (860 – в 2015г и 986 – в 2016г). Если посмотреть в разрезе, то количество письменных обращений увеличилось на 24,8 % (637 – в 2015г. и 795 – в 2016г.), а количество устных обращений, поступивших в ходе личных приемов граждан главой городского округа Богданович и его заместителей, уменьшилось на 14,35 % (223- в 2015г. и 191 – в 2016г.).

Количество письменных и устных обращений

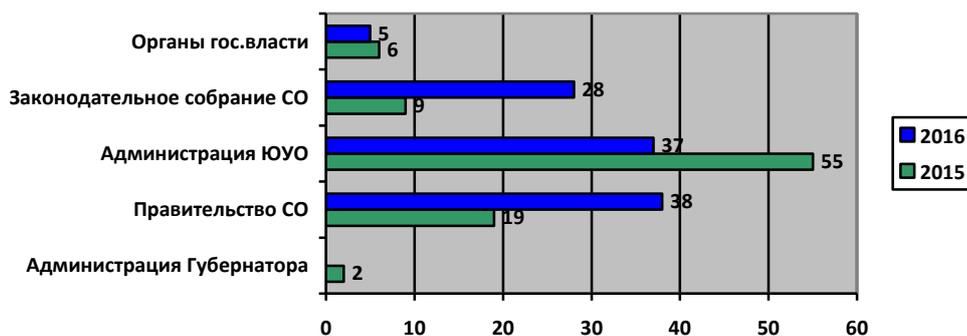


Обращения поступали как от самих граждан (лично, по почте, через сайт и пр.), так и от государственных органов, органов местного самоуправления или должностного лица (далее – организации-корреспонденты) для рассмотрения по подведомственности либо по компетенции, в том числе и в виде запросов информации. Так в 2016 году от граждан поступило 858 обращение, что на 179 обращений больше, чем в аналогичный период 2015 года (679 обращений). От организаций-корреспондентов в отчетный период поступило – 128 обращений, в 2015 г.- 166 обращений.

Количество обращений, поступивших от граждан и организаций-корреспондентов



Анализ обращений по категориям организаций-корреспондентов



Анализ показал, что наряду с увеличением общего количества обращений увеличилось и количество обращений, поступивших от депутатов Законодательного собрания Свердловской области, на 211 % 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 различными проблем. Так, количество обращений, поступивших посредством «Электронной приемной» на официальном сайте городского округа Богданович, увеличилось на 13,3 %, в сравнении с 2015 годом и составило 102 обращения (в 2015 – 90 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	2016	Изменение (%)
1	Государство, общество, политика	41	70	170,7
2	Социальная сфера, в т.ч.	108	172	159,3
2.1	Образование, наука, культура	36	94	261,1
2.2	Здравоохранение, спорт	20	43	215,0
3	Экономика, в т.ч.	297	412	138,7
3.1	Градостроительство и архитектура	135	262	194,1
3.2	Сельское хозяйство (земельные участки)	7	43	614,3
3.3	Транспорт	87	74	85,1
3.4	Торговля	12	5	41,7
4	Оборона, безопасность, законность	3	8	266,7
5	Жилищно-коммунальная сфера, в т.ч.	403	323	80,1
5.1	Обеспечение граждан жильём	179	182	101,7
5.2	Коммунальное хозяйство	174	104	59,8
5.3	Жилищный фонд (управление)	16	32	200,0

Анализ тематики вопросов явно показывает, что граждан больше всего волнуют жилищные вопросы и вопросы жилищно-коммунального хозяйства и бытового обслуживания. Хотя, в 2016 году 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 количество обращений по вопросам, связанным с выделением земельных участков, закреплением земельных участков в собственность, арендой земли, недвижимого имущества, другими вопросами имущества.

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.

Прием граждан по личным вопросам руководителями администрации

В 2016 году организовано и проведено 57 приемов граждан по личным вопросам главой ГО Богданович и заместителями главы (в 2015г. – 68 приемов). Принято 196 человек (в 2015г. – 223 человека). 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 2016 году в них приняли участие и дали ответы на вопросы жителей: начальник ГИБДД ОМВД России по Богдановичскому району капитан полиции Коротаяев Николай Александрович, руководитель филиала Многофункционального центра в городском округе Богданович Федотов Юрий Вячеславович, заместитель главы по ЖКХ и энергетике Топорков Виталий Геннадьевич, заместитель главы по социальной политике Жернакова Елена Алексеевна, заместитель главы по архитектуре и строительству Мельников Алексей Викторович, заместитель главы по экономике Грехова Ирина Васильевна, 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 чуть более 80 вопросов.

Контроль исполнения поручений по обращениям граждан

По итогам 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 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.