

Отчет о работе с обращениями граждан в Администрации города Костромы в 2013 году.

За 2013 год в Отделе контроля и рассмотрения обращений граждан Администрации города Костромы зарегистрировано 5998 обращений, из которых 5709 – письменных и 289 – устных, высказанных на личном приеме у главы Администрации города Костромы, заместителей главы Администрации.

На официальный сайт Администрации города поступило 1314 обращений, на официальный форум администрации области – 327 обращений.

Количество обращений, поступающих в Администрацию города Костромы, с 2008 по 2011 год увеличивалось. В 2012 году наблюдается спад на 3,9 % по отношению к 2011 году, а в 2013 году количество обращений снова возрастает на 15%.

	2011	рост 2012 к 2011, %	2012	рост 2013 к 2012, %	2013
Всего	5432	- 3,9	5215	15	5998
письменные	5093	- 1,6	5009	13	5709
устные	339	- 48,4	206	40	289

Формы и методы работы Администрации города с обращениями граждан постоянно совершенствуются, так как работа с населением является одним из приоритетных направлений работы Администрации города Костромы:

- ежемесячно проводится прием граждан по личным вопросам главой Администрации города, заместителями главы Администрации города;
- работает передвижная приемная главы города и главы Администрации города;
- гражданам предоставлена возможность размещать свои обращения на сайте Администрации города;
- в Администрации города внедрена система электронного документооборота, которая обеспечивает возможность более оперативно реагировать на обращения граждан;
- для удобства граждан работают кабинеты по адресам: площадь Конституции, д. 2, каб. 111, улица Голубкова, д. 6, каб. 112, в которых в будние дни ведется прием обращений граждан.

За отчетный период главой Администрации города, заместителями главы Администрации проведено 44 приема граждан по личным вопросам. Для костромичей по-прежнему остаются наиболее актуальными проблемы содержания и ремонта жилищного фонда, улучшение жилищных условий, переселение из ветхого и аварийного жилья, эффективность работы управляющих компаний, предоставление мест в детских дошкольных учреждениях.

Передвижная приемная главы города и главы Администрации города Костромы в отчетном году работала в соответствии с утвержденным графиком. Всего проведено 86 выездных приёмов, в ходе которых принято и рассмотрено 580 обращений.

Большое количество обращений граждан обуславливается повышением уровня доверия населения к местной власти. Это подтверждается высоким процентом

решаемых Администрацией города проблем, поставленных в обращениях граждан, по следующим вопросам:

- капитальный ремонт многоквартирных домов по Федеральному закону № 185-ФЗ, по муниципальной программе 50*50;
- предоставление мест в детских садах;
- оказание материальной помощи в связи с тяжелой жизненной ситуацией;
- восстановление благоустройства после раскопок;
- установка «лежачих полицейских»;
- ремонт дорог;
- санитарная обрезка и вырубка аварийных деревьев.

Тематика обращений граждан, поступивших в Администрацию города, выглядит следующим образом:

Тематика обращений	2013
Благоустройство и содержание придомовой территории	699
Водоснабжение и канализация	598
Работа Управляющих компаний	129
Уборка города	142
Строительство и ремонт дорог	468
Капитальный ремонт домов по Федеральным программам	117
Проведение комиссионного обследования дома	38
Улучшение жилищных условий	326
Переселение из ветхого жилья	106
Работа городского пассажирского транспорта	148
Вопросы строительства в городе	335
Озеленение, спил старых деревьев	114
Предоставление места в детском саду	185
Вопросы культуры, туризма, спорт и молодежь	94
Оказание материальной помощи в связи с тяжелой жизненной ситуацией (пожары, дорогостоящее лечение)	66
Другие вопросы по жизнедеятельности города	143

Из числа поступивших в 2013 году обращений по состоянию на 01.02.2014 года:

- рассмотрено - 5998 (100 % от общего числа);
- даны разъяснения по существу- 4006 (66,8 %);
- приняты необходимые меры - 1392 (23,2 %);
- вопросы решены положительно - 558 (9,3 %);
- перенаправлены по компетенции в другие органы – 42 (0,7 %);
- оставлены без ответа и списаны в «Дело» - 0 (0,0 %);
- отказ в рассмотрении – 0 (0,0%).

Распределение обращений граждан по отраслевым (функциональным), территориальным органам Администрации города показывает, что большее количество обращений (41,3 %) направлялось на рассмотрение в Управление ЖКХ Администрации города. Также большое количество обращений (11,5 %) за отчетный период были направлены в Управление территориального планирования, городских земель, градостроительства, архитектуры и муниципального имущества Администрации города.

Отраслевой (функциональный), территориальный орган Администрации	Количество поступивших обращений	% от общего количества обращений
Управление городского хозяйства	2478	41,3
Комитет образование, культуры, спорта и молодежи	428	7,1
Отдел реализации прав граждан на жилище	605	10,1
Управление экономики	114	1,9
Управление финансов	93	1,6
Отдел по связи со СМИ	7	0,1
Отдел Административных органов	16	0,3
Управление строительства и капитального ремонта	443	7,4
Управления тер. планирования	694	11,5
Управление городского пассажирского транспорта	77	1,3
Управление муниципальных инспекций	117	2,0
Управление организационной	12	0,2
Отдел информац. ресурсов	9	0,15
Отдел кадровой работы	12	0,2
Отдел контроля и рассмотрения обращен.	58	1,0
Управление Центральным районом	324	5,4
Управление Фабричным районом	212	3,5
Управление Заволжским районом	274	4,6
Прочие	25	0,4
Итого:	5998	

В целях повышения исполнительской дисциплины в отчетном году принят комплекс мер по пресечению нарушения сроков и повышению качества рассмотрения обращений:

- в каждом отраслевом (функциональном) органе Администрации приказом руководителя назначены ответственные лица за работу с обращениями граждан;
- проведен обучающий семинар по правилам работы с обращениями граждан, также проведены совещания непосредственно на рабочих местах для специалистов отраслевых, территориальных органов;
- ежедневно с помощью электронного документооборота исполнители уведомляются о сроках предоставления ответов на обращения граждан;
- осуществляется прямое взаимодействие со специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан;
- внесены изменения в Инструкцию по делопроизводству в Администрации города Костромы в части рассмотрения обращений граждан.