

Отчет о работе с обращениями граждан в Администрации города Костромы в 2014 году.

За 2014 год в Отделе контроля и рассмотрения обращений граждан Администрации города Костромы зарегистрировано 5396 обращений, из которых 5184 – письменных и 212 – устных, высказанных на личном приеме у главы Администрации города Костромы, заместителей главы Администрации.

На официальный сайт Администрации города поступило 1483 обращения.

В 2013 году наблюдается рост количества обращений относительно 2012 и 2014 годов. Сокращение количества обращений в 2014 году на 10%, возможно, связано с более качественным подходом структурных подразделений к подготовке ответов гражданам, за счет чего сократилось количества повторных обращений.

	2012	рост 2013 к 2012, %	2013	рост 2014 к 2013, %	2014
Всего	5215	15	5998	- 10	5396
письменные	5009	13	5709	- 9,5	5184
устные	206	40	289		212

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;
- в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации ежегодно, начиная с 2013 года в День конституции Российской Федерации 12 декабря будет проводиться общероссийский день приема граждан в режиме видео, аудио связи.

За отчетный период главой Администрации города, заместителями главы Администрации проведено 54 приема граждан по личным вопросам. Для костромичей по-прежнему остаются наиболее актуальными улучшение жилищных условий, переселение из ветхого и аварийного жилья, проблемы содержания и ремонта жилищного фонда, 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 84 выездных приёмов, в ходе которых принято и рассмотрено 404 обращения.

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

Тематика обращений	2014
Вопросы городского хозяйства	2480
Благоустройство и содержание придомовой территории	111
Водоснабжение и канализация	216
Работа Управляющих компаний	96
Уборка города	46

Строительство и ремонт дорог	268
Ремонт дома	350
Вопросы строительства и капитального ремонта	113
Капитальный ремонт домов по Федеральным программам	25
Проведение комиссионного обследования дома	25
Признание дома аварийным	39
Вопросы реализации прав граждан на жилище	676
Улучшение жилищных условий	340
Переселение из ветхого жилья	110
Вопросы городского транспорта	178
Работа городского пассажирского транспорта	128
Вопросы территориального планирования, архитектуры...	769
Вопросы строительства в городе	60
Озеленение, спил старых деревьев	66
Вопросы образования, культуры, спорта, молодежи	353
Предоставление места в детском саду	177
Вопросы культуры, туризма, спорт и молодежь	124
Вопросы экономики и финансов	212
Оказание материальной помощи в связи с тяжелой жизненной ситуацией (пожары, дорогостоящее лечение)	84
Вопросы экономики	90
Вопросы управления муниципальных инспекций	430
Нарушения правил парковки	131
Другие вопросы по жизнедеятельности города	158
Итого	5396

Из числа поступивших в 2014 году обращений по состоянию на 09.02.2015 года:
рассмотрено - 5391 (99,9% от общего числа);
даны разъяснения по существу- 4054 (75,3%);
приняты необходимые меры - 588 (10,9%);
вопросы решены положительно - 687 (12,7%);
перенаправлены по подведомственности - 57 (1,1%);
отказ в рассмотрении - 3(0,03%);
срок ответа перешёл на 2015 год - 7.

Распределение обращений граждан по отраслевым (функциональным) органам Администрации города показывает, что большее количество обращений (40,7 %) направлялось на рассмотрение в Комитет городского хозяйства Администрации города. Также большое количество обращений (12,5 %) за отчетный период были направлены в Управление территориального планирования, городских земель, градостроительства, архитектуры и муниципального имущества Администрации города.

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;
- 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.