

СПРАВКА
о работе администрации города с обращениям граждан
за 2017 года

Работа с обращениями граждан в администрации города организуется на основе Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Уставом города Мичуринска.

За период с января по декабрь 2017 в администрацию города Мичуринска поступило 1780 письменных обращений граждан, из них 164 с личных приемов, проводимых руководством города.

Сравнительные данные поступивших обращений

Показатели	2014	2015	2016	2017
Поступило обращений	1070	1371	2266	1780
коллективных	176	293	424	286
индивидуальных	896	1078	1842	1494
повторных	131	57	86 (3,79%)	23 (1,29%)
Поступившие обращения от корреспондентов	277	419	468 (20,6%)	508 (28,5%)

В период 2017 года в обращениях граждан как и в предыдущие периоды не утратили актуальность вопросы жилищно-коммунального хозяйства:

жалобы на управляющие компании - 139
благоустройство придомовой территории — 124
об улучшении жилищных условий — 124
капитальный ремонт многоквартирных домов — 80
ливневая канализация — 80
опиловка деревьев — 66
водоснабжение — 34
энергоснабжение — 26
газификация — 23
оформление права собственности на гаражи - 17
транспорт — 198

Характер письменных обращений граждан

Тематика обращений граждан	2014	2015	2016	2017
Государство, общество, политика (несогласие с действиям соседей, административная ответственность и др.)	64	60	164	51
Социальная сфера (социальное обеспечение, материальная помощь)	151	144	365	179

<i>малообеспеченным слоям населения и др.)</i>				
Экономика <i>(строительство дорог, градостроительство и архитектура, выделение земельных участков под строительство и др.)</i>	272	405	630	619
Жилищно-коммунальная сфера <i>(ремонт жилого фонда, оплата за содержание жилья, улучшение жилищных условий, отопление, водоснабжение, энергоснабжение и др.)</i>	583	733	1231	767
Образование. Наука. Культура <i>(работа учебных учреждений, получение места в детский сад и др.)</i>	12	19	27	23
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм <i>(работа учреждений здравоохранения, строительство спортплощадок и др.)</i>	3	10	25	19

Состав категорий заявителей в текущем году практически остался прежним.

Основные категории заявителей

Категории	2014	2015	2016	2017
Участники ВОВ и вдовы УВОВ	6	9	6	4
Пенсионеры	395	455	489	640
Инвалиды	80	97	93	99
Многодетные, неполные и малообеспеченные семьи	78	47	87	34
Работающие	235	359	369	419
Безработные	14	279	259	253
Предприниматели	30	37	69	118
Без категории	150	88	293	213

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан 2017 года характеризуются следующими показателями: решено положительно - 671, разъяснено или приняты необходимые меры для разрешения проблем - 1303, отказано в соответствии с действующим законодательством - 86. На контроль поставлены 174 письменных обращений граждан.

Результаты рассмотрения обращений граждан

Результаты	2014	2015	2016	2017
положительно	289	321	671 (29,6%)	718 (40,3%)
разъяснено	615	700	1303	1014
отказано	40	63	86	33
на контроле	125	233	174	67
факты не подтвердились	8	3	32	15

Предусмотрены новые формы общения с учетом предпочтений жителей. Без внимания не оставлена ни одна категория граждан: для пожилого возраста удобнее обратиться письменно, по «прямой телефонной линии» или лично, для молодежи и людей среднего - через интернет. Для каждого создан оптимальный канал коммуникаций. Кроме того, организовывались встречи с различными категориями граждан: председателями уличных комитетов, предпринимателями, работниками управляющих компаний, педагогами, студентам, работниками транспорта. Так же и для сотрудников администрации введен новый механизм работы с гражданами, который основан на личном взаимодействии с заявителем на протяжении всего периода решения обозначенной проблемы. Коллективные обращения, как правило рассматриваются комиссионно с выездом на место. Разработана система обратной связи.

За отчетный период анализ обращений показывает, что количество обращений рассмотрено с положительным результатом. О чем свидетельствуют благодарственные письма и телефонные звонки, поступившее в администрацию города Мичуринска. Количество повторных обращений уменьшилось. Ответы на обращения граждан отвечают на поставленные вопросы, с учетом всех выясненных обстоятельств и причин, для принятия необходимых мер, с последующим контролем.

Администрация города принимает активное участие в организации и проведении приемов граждан в Общественной приемной главы администрации Тамбовской области. По утвержденному графику личного приема граждан в общественной приемной главы администрации области А.В. Никитина было осуществлено 12 выездных приемов руководителями структурных подразделений администрации области и территориальных органов федеральных органов исполнительной власти. Принято 47 человек. В целях выполнения функций и задач Уполномоченного по правам человека в Тамбовской области В.В. Репиным было организовано 2 выездных приема. А так же организован прием граждан каждый первый и третий четверг каждого месяца помощником Уполномоченного по правам человека в Тамбовской области Н.В. Пичугиной - принято 33 человека. По обращениям были даны исчерпывающие разъяснения и рекомендации о возможностях решения поставленных вопросов, исходя из действующего законодательства, а так же направлены по компетенции для принятия возможных мер.

В 2018 году работа администрации города будет направлена на более эффективное взаимодействие с жителями, как на личном приеме, так и по письменным заявлениям. И каждое обращение, поступившее в администрацию города не будет оставлено без внимания!

Ведущий специалист управления
организационной и кадровой службы
администрации города — Костюшина О.Е.