

Справка о работе администрации города с обращениям граждан за 2018 год

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 2018 в администрацию города Мичуринска поступило 1650 письменных обращений граждан, из них 92 с личных приемов, проводимых руководством города.

Сравнительные данные поступивших обращений

Показатели	2015	2016	2017	2018
Поступило обращений в том числе:	1371	2266	1780	1650
коллективных	293	424	286	234
индивидуальных	1078	1842	1494	1416
Из них: повторных	57	96	83 (4,66%)	59 (3,57%)
Из них: поступившие обращения от корреспондентов	419	468	508 (28,5%)	457 (27,6%)

В период 2018 года в обращениях граждан как и в предыдущие периоды не утратили актуальность вопросы жилищно-коммунального хозяйства:

жалобы на управляющие компании - 56
благоустройство придомовой территории — 121
об улучшении жилищных условий — 76
капитальный ремонт многоквартирных домов — 45
ливневая канализация — 33
опиловка деревьев — 41
водоснабжение — 25
энергоснабжение — 38
газификация — 19
оформление права собственности на гаражи - 7
транспорт — 83

Характер письменных обращений граждан

Тематика обращений граждан	2015	2016	2017	2018
Государство, общество, политика (несогласие с действиям соседей,	60	164	51	262

<i>административная ответственность и др.)</i>				
Социальная сфера (социальное обеспечение, материальная помощь малообеспеченным слоям населения и др.)	144	365	179	90
Экономика (строительство дорог, градостроительство и архитектура, выделение земельных участков под строительство и др.)	405	630	619	516
Жилищно-коммунальная сфера (ремонт жилого фонда, оплата за содержание жилья, улучшение жилищных условий, отопление, водоснабжение, энергоснабжение и др.)	733	1231	767	544
Образование. Наука. Культура (работа учебных учреждений, получение места в детский сад и др.)	19	27	23	31
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм (работа учреждений здравоохранения, строительство спортплощадок и др.)	10	25	19	10
Прочее	-	608	122	197

Состав категорий заявителей в текущем году практически остался прежним.

Основные категории заявителей

Категории	2015	2016	2017	2018
Участники ВОВ и вдовы УВОВ	9	6	4	3
Пенсионеры	455	489	640	621
Инвалиды	97	93	99	81
Многодетные, неполные и малообеспеченные семьи	47	87	34	44
Работающие	359	369	419	405
Безработные	279	259	253	244
Предприниматели	37	69	118	97
Без категории	88	293	213	155

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан 2018 года

характеризуются следующими показателями: решено положительно - 609, разъяснено или приняты необходимые меры для разрешения проблем - 975, отказано в соответствии с действующим законодательством -57. На контроль поставлены 25 письменных обращений граждан.

Результаты рассмотрения обращений граждан

Результаты	2015	2016	2017	2018
положительно	321	671	718	609
разъяснено	700	1303	1014	975
отказано	63	86	33	57
факты не подтвердились	3	32	15	9
Из них: на контроле	233	174	67	25

Предусмотрены новые формы общения с учетом предпочтений жителей. Без внимания не оставлена ни одна категория граждан: для пожилого возраста удобнее обратиться письменно или лично, для молодежи и людей среднего - через интернет.

Для каждого создан оптимальный канал коммуникаций. На встречах, организованных структурными подразделениями администрации города с различными категориями граждан: председателями уличных комитетов, предпринимателями, работниками управляющих компаний, педагогами, студентам, работниками транспорта, были приняты заявления для дальнейшего решения, обозначенных в них проблем. 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 большинство 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.

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 общественным помощником Уполномоченного по правам человека в Тамбовской области Н.В. Пичугиной -

принято 21 человек. 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 2019 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.

Начальник управления
организационной и кадровой службы
администрации города

О.Ю. Мосолова

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