

Анализ работы с обращениями граждан в администрации городского поселения «Город Амурск» за 2010-2014 годы

Ежегодно в администрацию города поступает большое количество обращений граждан:

2010 год	2011 год	2012 год	2013 год	2014 год
646	706	697	797	608

Обращения граждан поступают по всем каналам, т.е. письменно, устно на приеме по личным вопросам, устно по телефону «горячая линия», устно и письменно в общественную приемную.

	частота обращений				
	2010 год	2011 год	2012 год	2013 год	2014 год
множественные	10	10	34	8	9
повторные	124	108	101	114	88
первичные	509	586	554	675	510

Из них порядка 80-85% составляют первичные обращения, от 14% до 19% - повторные, и от 1% до 1,5% составляют множественные обращения.

Граждане обращаются в администрацию по следующим вопросам

- вопросы получения жилья;
- жилищно-коммунальное обслуживание;
- оплата за услуги ЖКХ;
- вопросы транспорта,
- принятие мер к соседям;
- вопросы торговли;
- финансовые вопросы.

Стабильно большую часть вопросов составляют вопросы в сфере ЖКХ – 70-80%, а также вопросы обеспечения жильем – 20-25%.

тематика вопросов	2010 год	2011 год	2012 год	2013 год	2014 год
жилье	149	125	96	98	92
ЖКХ	454	485	499	660	506
оплата за услуги ЖКХ	42	97	48	87	33
транспорт	7	11	3	2	5
принятие мер к соседям	59	54	61	37	41
торговля	9	7	10	10	15
аренда имущества, земли	0	0	0	17	14
финансовые вопросы	12	12	11	16	6
прочие	43	63	38	91	40

Интерес граждан вызывают вопросы оплаты за услуги ЖКХ. Всплеск обращений по данной теме зафиксирован в 2011 году и 2013 году. В 2011 году – когда вводилась норма ОДН и начинали внедрение. Обращались граждане с коллективными жалобами, и мы проводили разъяснительную работу. А в 2013 году был большой всплеск, когда с января пришли квитанции по оплате ОДН с завышением в 200%-600%.

Также можно выделить отдельной строкой количество обращений граждан с жалобами на соседей, ведущих асоциальный образ жизни и мешающих своим поведением окружающим. Жилые помещения, предоставляемые по договорам социального найма, достаточно часто занимают люди, ведущие асоциальный образ жизни. Но вот выселить такого гражданина без предоставления другого жилого помещения, если иные варианты воздействия исчерпаны, не всегда просто.

Сюда же мы относим обращения о брошенных квартирах, в которых не отапливаются помещения, приходит в негодное состояние сантехническое оборудование, имеется свободный доступ неустановленных лиц, подростков и т.д..

В общей сложности, подобных вопросов в год поступает около 10%. По данным обращения ведется большая, длительная по времени решения, работа специалистами юридического отдела.

Также граждан города волнуют вопросы торговли, бытового обслуживания. Как видим, количество обращений год от года растет. Граждане жалуются на работу киосков, требуют убрать их с дворовой территории. Также поступают обращения о работе и магазинов, нарушений правил торговли, и др. вопросам. Специалисты отдела экономики внимательно рассматривают обращения, привлекают к работе сотрудников органов полиции и специалистов Роспотребнадзора, выходят на совместные проверки. О чем говорят нам эти обращения – люди хотят пользоваться услугами хороших магазинов, грамотных продавцов, покупать качественные товары.

За последние 2 года в администрацию города стали поступать обращения по предоставлению земли многодетным семьям. Администрацией была проведена большая работа по планировке территории, давались разъяснения в газету и на сегодняшний день такие постановления в администрацию не поступают.

Вопросы в сфере ЖКХ:

	2010 год	2011 год	2012 год	2013 год	2014 год
ремонт общего имущества (кровля, швы, канализация, ремонт подъездов)	106	182	160	180	129
обеспечение ХВС и ГВС, отопление, газом, электроэнергией	72	61	77	76	53
подтопление территории сточными водами	14	21	9	26	21
вывоз мусора	7	12	13	21	24
восстановление лифта	8	8	8	6	14

благоустройство дворовой территории	23	46	43	66	40
ремонт дорог	12	17	21	41	48
работа обслуживающей организации	29	30	29	59	54

Результаты рассмотрения обращения за 2010-2013 г.

	2010 год	2011 год	2012 год	2013 год
меры приняты	105	90	110	168
решено положительно	61	85	61	58
отказано	56	89	69	61
разъяснено	268	346	223	369
дополнительный контроль	121	85	159	95
переадресовано	23	14	21	36
факты не подтвердились	0	0	0	9

На более чем 50% обращений давались разъяснения действующего законодательства. Решаются положительно либо принимаются меры в 30% обращений.

Около 20% обращений ставятся на дополнительный контроль.

От 2 до 5% обращений в год переадресуются по компетенции в другие организации, учреждения.

РЕЗУЛЬТАТЫ ЗА 2014 ГОД

В связи с введением электронного документооборота с 2014 года и регистрацией всех обращений в системе СЭД, изменилась система обработки результатов работы. Правительство края предложило нам для подведения итогов следующую градацию:

- поддержано
- не поддержано
- разъяснено.

т.е. строка «поддержано» включила в себя – разделы меры приняты, решено положительно, дополнительный контроль.

«Не поддержано» – отказано, переадресовано, факты не подтвердились

«разъяснено» - разъяснение действующего законодательства, ответы на запросы.

Таким образом, в 2014 году

- поддержано - - 168 - (27,6%)
- не поддержано – 158 – (26%)
- разъяснено – 281 – (46,2%).

Выполняя постановления администрации по итогам проведения коллегий прошлых лет,

1) проводятся 2 раза в год совещания с руководителями управляющих компаний о ходе исполнения обращений, поставленных на дополнительный контроль;

2) активно используется муниципальная газета «Наш город Амурск», в которой еженедельно освещаются тематика вопросов, с которыми обращаются граждане в администрацию, результаты рассмотрения. публикуются статьи, разъясняющие актуальные для населения вопросы, которые готовят специалисты структурных подразделений.

3) используется муниципальный контроль – как инструмент рассмотрения обращений граждан через проведение проверки соблюдения юридическими лицами требований, установленных в отношении содержания муниципального жилищного фонда.

4) введена в работу администрации система электронного документооборота (СЭД) Правительства Хабаровского края, позволяющая во-первых, оперативно получать обращения граждан, направленные в адрес Президента Российской Федерации, Губернатора и Правительства Хабаровского края, министерств и ведомств края, во-вторых, сохранять в электронном виде текст обращения и всю переписку по рассматриваемому вопросу, и в третьих, оперативно направлять ответы в вышестоящие органы власти и управления.

Начальник общего отдела

Т.И. Нуралиева