

ОТЧЕТ

о работе с обращениями граждан в Администрацию Качканарского городского округа за 2015 год

Обращение граждан в органы местного самоуправления – важное средство осуществления и охраны прав личности, укрепление связи должностных лиц с населением, существенный источник информации. Являясь одной из форм участия граждан в осуществлении местного самоуправления, они способствуют усилению контроля населения за деятельностью органов местного самоуправления.

В администрации Качканарского городского округа сложилась определенная система работы с обращениями, жалобами и заявлениями граждан. Данную работу осуществляет отдел по организационной работе Администрации городского округа.

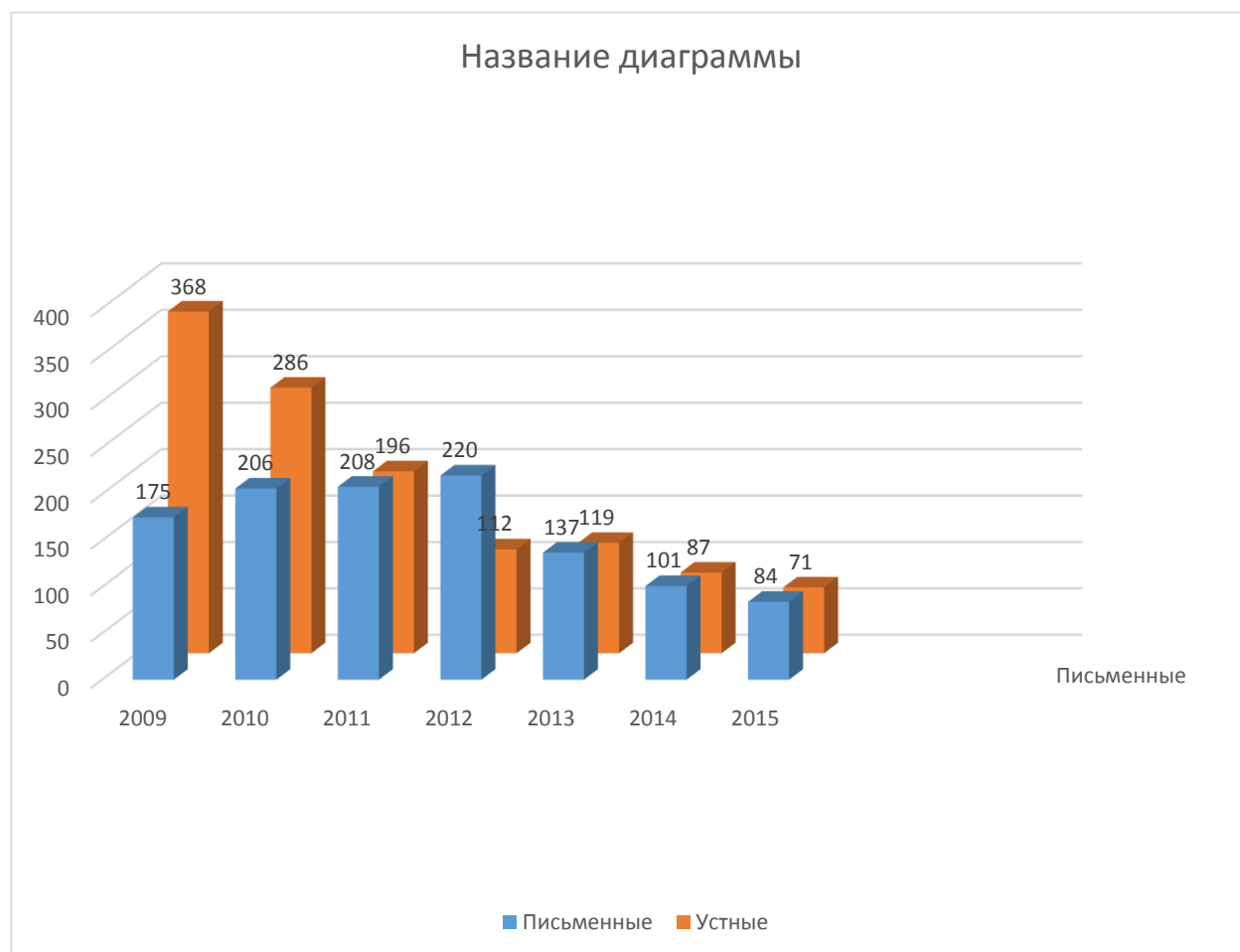
Основными направлениями работы с письменными и устными обращениями являются:

- рассмотрение письменных обращений, направленных непосредственно на имя главы Качканарского городского округа или его заместителей;
- личный прием граждан главой Качканарского городского округа, его заместителями, который ведется в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема;
- работа с гражданами по телефонной связи;
- рассмотрение заявлений граждан, поступающих из аппарата полномочного представителя Президента РФ, Правительства, министерств и ведомств Свердловской области.

В администрации Качканарского городского округа в соответствии с законодательством организован еженедельный прием граждан главой городского округа и его заместителями. Утвержден график приема населения. В 2015 году главой Качканарского городского округа проведено 29 приемов граждан по личным вопросам, принят 71 человек, заместителями проведено 19 приемов, на которых принято 53 человека. Часть заявителей получают ответы еще в период подготовки к приему или в ходе приема. На вопросы, требующие на рассмотрение дополнительного времени, заявитель получает письменный ответ.

14 декабря 2015 года в России прошел очередной Общероссийский день приема граждан. В этот день с 12 до 20 часов по местному времени одновременно личный прием граждан в России провели уполномоченные лица органов власти всех уровней. Главой Качканарского городского округа в ходе Общероссийского дня приема граждан принято три человека, по вопросам трудоустройства, оплаты за услуги ЖКХ, обеспечения жильем, в вышестоящие органы обращений не было. Обращения граждан были рассмотрены незамедлительно, заявители получили устные ответы.

Динамика поступления обращений граждан в Администрацию Качканарского городского округа



Социальный состав заявителей

По социальному составу заявителей представлены все основные группы населения. Наиболее часто обращаются пенсионеры (35,5 процентов от общего числа обратившихся) и работающие граждане (33,5 процента), предприниматели (4,7 процента) малообеспеченные граждане (11,0 процентов), другие категории граждан (15,3 процентов).

Анализ обращений, поступивших от вышестоящих органов

Всего в 2015 году в Администрацию Качканарского городского округа было направлено для решения и подготовки ответа заявителям 31 обращения жителей нашего города в вышестоящие инстанции, в том числе от:

Администрация Президента РФ	2
Аппарат Правительства Свердловской области	7
Администрация Северного управленческого округа	22
ИТОГО:	31

Все обращения были рассмотрены без нарушения сроков, по всем приняты административные решения, письменные ответы с разъяснениями направлены заявителям.

Анализ тематики писем, поступивших через вышестоящие инстанции, показывает, что наибольшее количество обращений посвящено решению вопросов жилищно-коммунального обслуживания населения (38,1 процент), жилищных проблем горожан (16,1 процентов), вопросы социального характера (29,3 процента), земельные вопросы составили 11,7 процентов от общего количества, другие вопросы – 4,8 процента.

Одной из главных задач при организации работы с обращениями граждан является принятие мер по недопущению фактов нарушения сроков рассмотрения обращений, усиление требовательности к исполнителям и ответственность всех должностных лиц за соблюдением порядка рассмотрения обращений и подготовки ответов.

Гражданам предоставлена возможность направлять свои жалобы, предложения, замечания и иные обращения с помощью факсимильной связи, электронной почты и сети Интернет – все вышеперечисленные реквизиты Администрации городского округа находятся в свободном информационном доступе, регулярно обновляется официальный сайт Администрации, где граждане имеют возможность задать свои вопросы в разделе «Интернет приемная». В 2015 году более половины письменных обращений (50,3 %) поступили в Администрацию Качканарского городского округа в электронном виде. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Чудиновских Л.В.

6 97 37