

Аналитическая информация о характере обращений граждан и работе с населением в муниципальном образовании городской округ «Охинский» за 2013 год

За 2013 год в администрацию городского округа «Охинский» поступило 1167 обращений граждан, в том числе 1059 письменных и 108 устных во время личного приема, что в целом на 7% меньше к уровню прошлого года (1253).

По видам: обращений - 621, заявлений - 535, жалоб - 11.

Число вопросов, обозначенных в обращениях – 1171.

Типичных жалоб в сравнительных периодах не отмечено.

Поступило 60 коллективных обращений граждан в отчетном периоде, что на 23% меньше к уровню прошлого года (77).

Количество повторных обращений за 2013 год - 9 (2012 – 6). По содержанию были представлены жилищными вопросами. В обращениях граждане были недовольны полученными ответами и в своих повторных обращениях требовали незамедлительного решения вопроса, зачастую носили эмоциональный, комментирующий характер на полученный ранее ответ.

Кроме письменных обращений в администрацию городского округа, граждане городского округа активно использовали информационные технологии и направляли интернет-обращения в государственные и областные органы власти: в Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций, на интернет-сайт Правительства Сахалинской области, Сахалинской областной Думы, Уполномоченному по правам ребенка при Губернаторе Сахалинской области, в министерства и ведомства Сахалинской области.

В отчетном периоде из других органов в администрацию городского округа поступило на рассмотрение 215 обращений граждан (2012г – 194).

В целом по письменным и устным обращениям граждан результативность рассмотрения следующая:

- решено положительно - 320;
- разъяснено - 812;
- находятся на рассмотрении (на отчетную дату) - 35.
- отказано - нет.

Тематическая структура, характер вопросов в обращениях граждан в сравнительных периодах по приоритетности и количественному показателю следующие:

- жилищные вопросы - 437 (2012 - 463) - снижение на 6% (только по количественному показателю);
- коммунальное обслуживание – 118 (2012 - 93) - увеличение на 24% (в связи с ликвидацией последствий природных и техногенных ситуаций);
- вопросы, не вошедшие в классификатор - 177 (2012 - 208) – снижение на 15% (только по количественному показателю);
- градостроительство и архитектура - 148 (2012 - 223) – снижение на 34% (только по количественному показателю);
- имущественные и земельные отношения - 149 (2012 - 123) - увеличение на 21% (только по количественному показателю).

Сравнительный анализ в отчетных периодах по результативности отмечен уменьшением количества положительно рассмотренных письменных обращений, заявлений граждан в 2013г (320), 2012г (463) на 21%.

Одной из форм взаимодействия населения с первыми руководителями администрации городского округа «Охинский» являются приемы граждан по личным вопросам.

Прием граждан по личным вопросам первыми руководителями администрации городского округа осуществляется в соответствии с утвержденным графиком, который составляется ежеквартально и размещается на официальном сайте администрации, в муниципальной газете, на информационном стенде в здании администрации.

В 2013 году первые руководители администрации провели 13 приемов граждан по личным вопросам, приняли 108 человек (2012г – 17 приемов, принято 155 человек).

Устные обращения граждан аналогичны письменным: поступило на рассмотрение 109 вопросов, актуальными остаются: вопросы жилищного сектора – 76 обращений, коммунального обслуживания – 10, другие, не вошедшие в классификатор – 12, вопросы дорожного хозяйства – 3, социальной сферы – 4, имущественных и земельных отношений – 2, архитектуры и градостроительства – 2.

По результативности рассмотрения:

- решено положительно – 8;
- разъяснено – 100;
- отказано – нет.

Нарушений сроков рассмотрения обращений граждан по результатам приема по личным вопросам в отчетном периоде не отмечено.

Одной из форм взаимодействия органов местного самоуправления с гражданским обществом является организация встреч руководителей городского округа с населением и трудовыми коллективами.

Целью встреч является информирование населения о работе муниципалитета, на них обсуждаются проблемы, волнующие каждого жителя.

В 2013 году было проведено 57 встреч. На встречах присутствовали 690 человек.

Встречи прошли в коллективах различных сфер деятельности: нефтяной, строительной, бюджетной, жилищно-коммунальной. Прозвучали вопросы, касающиеся деятельности администрации округа и муниципалитета в целом, благоустройства городских улиц и дворовых территорий, установки запрещающих знаков парковки автотранспорта вблизи образовательных учреждений, соблюдения правил содержания и выгула домашних животных, неудовлетворительной работы коммунальных служб округа, об участии в социальных программах и др.

С сельским населением в отчетном периоде встречались глава, заместители главы городского округа: в селах Восточное, Тунгор, Некрасовка, Москальво, Рыбновского побережья.

Большинство ответов на свои вопросы жители сел получили во время проведения встреч. В основном звучали вопросы переселения из ветхого и аварийного жилья, улучшения медицинского обслуживания в части оказания дополнительных услуг, благоустройства сел, улучшения транспортного обслуживания, роста тарифов на жилищно-коммунальные услуги.

Встречи с населением и трудовыми коллективами оформляются протоколами.

Контроль за исполнением поручений по вопросам, требующих решения, осуществляет отдел по связям с общественностью, населением и территориальному управлению.

В ноябре 2013 года в селе Некрасовка городского округа «Охинский» прошел XII Сахалинский гражданский форум по теме «Совершенствование взаимодействия некоммерческих организаций, продвигающих интересы коренных малочисленных народов Севера, власти, бизнеса и СМИ».

В 2013 году Комитетом по управлению муниципальным имуществом и экономике проведено две «Горячие линии» по вопросам:

- о фактах торговли пивом и пивными напитками в нестационарных торговых объектах, а также в ночное время;
- оплаты коммунальных услуг (по двойным квитанциям за водоснабжение, водоотведение и теплоснабжение).

Кроме этого, на официальном сайте администрации МО городской округ «Охинский» размещен баннер о постоянно действующей телефонной «Горячей линии» для сообщений о проявлении фактов коррупции в органах местного самоуправления.

В отделе жилищно-коммунального хозяйства, муниципальных транспорта, энергетики и связи установлен телефон «Горячей линии» с целью устранения проблемных ситуаций у граждан округа в сфере жилищно-коммунального сектора.

12 декабря 2013г в администрации муниципального образования городской округ «Охинский» прошел единый общероссийский день приема граждан. На прием обратились 8 человек по вопросам улучшения жилищных условий, переустройства жилого помещения, содействия в трудоустройстве. Заявители получили разъяснения во время приема граждан. Прием проводили первый заместитель главы округа, заместитель главы по строительству и развитию инфраструктуры, председатель Комитета по управлению муниципальным имуществом и экономике.

Тематический и статистический анализ обращений граждан, проступивших в администрацию городского округа «Охинский» в 2013 году, позволяет сделать акцент в следующем:

- по-прежнему, вопросы улучшения жилищных условий граждан, переселения из ветхого и аварийного жилого фонда являются самыми востребованными в общей массе обращений 437 из 621 или 70%;
- имеется увеличение количества обращений в 2013г (118) по сравнению с 2012г (93) по вопросам коммунального обслуживания в связи с ликвидацией последствий весеннего циклона и аварии на ОАО «Охинская ТЭЦ». Обращения граждан данной тематики повлияли также на рост обращений на интернет-сайт Правительства Сахалинской области и, как следствие, направленных в администрацию городского округа на рассмотрение;
- вопросы социальной сферы – 34 обращения составили незначительную часть в общей массе (6%), что характеризуется отсутствием проблемных моментов в данной сфере у жителей городского округа;
- по результатам рассмотрения жалоб граждан-жителей села Москальво (собственников жилых помещений) на действия управляющей компании ООО «Управдом Москальво», выразившиеся в некачественном предоставлении услуг, была избрана другая управляющая компания;
- отмечено незначительное количество обращений от жителей сёл городского округа (71) или 11%, что явилось результатом планомерных и стабильных встреч руководителей администрации округа с сельским населением в течение отчетного года.

За 2013 год обращений (запросов) граждан в связи с реализацией Федерального закона от 09 февраля 2009г №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» не зафиксировано.