

Справка работы с обращениями граждан за 1 квартал 2013 года.

Работа с письменными и устными обращениями граждан в администрации города организуется на основе Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в соответствии с Инструкцией по работе с обращениями граждан, утвержденной постановлением администрации города № 652 от 31.05.2007.

В администрацию города за 1 квартал 2013 года поступило 87 обращений граждан, из них 66 письменных (68-1 квартал 2012 г.) и 21 устных (47-1 квартал 2012 г.).

В поступивших обращениях 100 вопросов. Анализ тематики вопросов в обращениях граждан показывает, что по сравнению с 1 кварталом 2012 года, незначительно увеличился процент обращений **по жилищно-коммунальным вопросам – 67 процентов** (1 квартал 2012 года — 62,4 процентов). Граждане высказывают претензии по улучшению жилищных условий, предоставлению и ремонту жилья, сносу жилых домов и переселению из аварийного фонда. В разделе «коммунальное хозяйство» наиболее часто встречаются вопросы оплаты коммунальных услуг, ликвидации аварийных деревьев и работы управляющих компаний на территории города.

Уменьшился процент обращений **по вопросам социальной сферы — 12 процентов** (17,6 процентов аналогичный период 2012 года). 4 обращения из 12 связаны с предоставлением материальной помощи малоимущим гражданам, пенсионерам, многодетным и малообеспеченным семьям, а также выплатой компенсации гражданам города за причиненный ущерб во время весеннего паводка 2012 г. По 2 обращения в разделах: «трудоустройство и занятость населения», «образование», «здравоохранение» и «семья».

За 1 квартал 2013 года в разделе «экономика» **рассмотрено 21 вопрос**, что составляет 21 процент от общего количества поступивших вопросов. Из них вопросы градостроительства и архитектуры (4), земельные вопросы (6), вопросы транспорта, в том числе ремонт дорог (11).

Обращения **по государственным вопросам, вопросам общества и политики, а также по вопросам обороны, безопасности и законности** в 1 квартале 2013 года не поступали.

По характеру содержания поставленные в обращениях вопросы выглядят следующим образом:

	1 квартал 2013 г.	%	1 квартал 2012 г.	%	1 квартал 2011 г.	%
ВСЕГО	100	100	125	100	120	100
Государство, общество, политика	-	-	-	-	3	2,5
Социальная сфера	12	12	22	17,6	20	16,6

Экономика	21	21	24	19,2	28	23,4
Оборона, безопасность, законность	-	-	1	0,8	2	1,6
Жилищно- коммунальная сфера	67	67	78	62,4	67	55,9

За три месяца 2013 года рассмотрено 82 обращения (5 находятся на рассмотрении, не превышая установленные сроки) или 94,3 процентов от общего количества поступивших обращений в администрацию города.

Все обращения рассмотрены в установленные законодательством сроки. До 7 дней рассмотрены 32 обращения, до 15 дней — 24 обращения, до 30 дней — 26 обращений.

Из общего количества рассмотренных за 1 квартал 2013 года обращений 13 были решены положительно, 3 - отрицательно, по 66 даны разъяснения.

Работу администрации города по коллективным, повторным обращениям граждан и обращениям в вышестоящие организации видно из таблицы, приведенной ниже.

показатели	1 квартал 2013 г.		1 квартал 2012г.		1 квартал 2011 г.	
	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
Число поступивших обращений	87	100	115	100	112	100
-Из вышестоящих организаций	47	54	42	36,5	39	34,8
-повторных	2	2,3	1	0,9	1	0,8
-коллективных	9	10,3	11	9,6	12	10,7

Большой процент обращений в вышестоящие органы связан с приемами граждан руководителями структурных подразделений администрации области, исполнительных органов власти области и территориальных органов федеральных органов исполнительной власти области в общественной приемной главы администрации области, расположенной на первом этаже администрации города. Письма с личного приема направляются в администрацию города для исполнения. Также увеличилось число обращений, поступивших на неофициальный сайт главы администрации области О. И. Бетина.

В целях повышения эффективного взаимодействия исполнительной власти города и населения велись следующие формы работы с обращениями граждан.

Прием граждан по личным вопросам главой города и заместителями главы администрации города осуществлялся в соответствии с существующим графиком приемов в установленные дни и часы.

Ежемесячно заместители главы администрации города выступали на ТК «ТВ-Рассказово», ГТРК «Тамбов», газете «Трудовая новь».

Ежемесячно глава города проводил встречи с представителями СМИ в редакции ГТРК «Тамбов» (передача «Здравствуй, Рассказово»), ежеквартально в редакции газеты «Трудовая новь» (рубрика «Главная тема дня»), а также на ТК «ТВ-Рассказово» прозвучали ответы на актуальные вопросы, касающиеся многих сторон жизни города и его жителей.

Ежемесячно проводились Дни администрации по микрорайонам города.

В целях систематического информирования населения города о работе администрации города было принято распоряжение от 06.02.2013 г. № 37-р « О графике размещения информационных материалов на сайте администрации города Рассказово, публикаций в газете « Трудовая новь» информационно-правовых материалов руководителей структурных подразделений администрации города, графике выступлений заместителей главы администрации города на ТК «ТВ-Рассказово».

Помимо этого информация о работе администрации города размещалась на сайте администрации города Рассказово и областных сайтах не менее 2-3 раз в неделю.

Первый заместитель главы
администрации города

А. И. Таранков

Л. В. Киселева
23-4-73