Отчет о работе по рассмотрению устных и письменных обращений граждан, поступивших в Администрацию г.Апатиты в 2014 году

Письменные обращения.

В организационный отдел Администрации города Апатиты в 2014 году поступило 571 письменное обращение граждан, что на 7% меньше чем в 2013 году (615 обращений).

Аппаратом Правительства Мурманской области передано на рассмотрение 228 письменных обращений, поступивших в адрес руководства страны и области от жителей города Апатиты, что на 78 % больше, чем в 2013 году (128).

Государственной жилищной инспекцией Мурманской области направлено на рассмотрение 67 (в 2013 – 117) письменных обращений граждан.

Прокуратурой города Апатиты направлено на рассмотрение 45 (в 2013 – 33) письменных обращений граждан.

Из 571 поступившего обращения граждан:

• 232 поставлено на контроль;

• по 158 контрольным обращениям приняты положительные решения (просьбы граждан удовлетворены), остальные 74 обращения оставлены на длительном контроле;

• 227 обращений рассмотрены комиссионно, с выездом на место;

• направлено по принадлежности 27 обращений, содержащих вопросы, относящихся к компетенции других исполнительных органов государственной власти;

• по 339 обращениям даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством.

Среди обращений граждан, поступивших в организационный отдел Администрации города Апатиты, самыми многочисленными являются обращения, в которых содержатся вопросы, относящиеся к жилищно-коммунальной сфере - 421 (74%), в 2013 – 497.

• 174 - обращения граждан связано с неудовлетворительной работой управляющих компаний по содержанию общедомового имущества и придомовых территорий. Авторы обращений жаловались на перебои с горячим и холодным водоснабжением, высокую квартплату при невысоком качестве предоставленных коммунальных услуг, поступлением «двойных квитанций», поднимали вопросы оплаты потребляемой электроэнергии в местах общего пользования. Актуальными остаются вопросы, связанные с повышением тарифов на коммунальные услуги;

• 143- письменных обращений поступило от жителей города с просьбой о привлечении к административной ответственности управляющих компаний, в основном, ООО «УК «Апатиты-Комфорт», не исполняющих обязанности по содержанию и ремонту многоквартирных домов;

Из них по 74 обращениям ООО «УК «Апатиты-Комфорт» признано виновным в совершении административного правонарушения и назначено наказание в виде административного штрафа;

• 104 - обращения содержали просьбы о содействии в улучшении жилищных условий, предоставлении комнат гостиничного типа, переселении из районов Крайнего Севера.

Второй по значимости темой обращений граждан стали вопросы социальной сферы - 96 (17 %), в 2013 - 78:

• 32 – о социальном обеспечении;

• 23 - о здравоохранении, физической культуре и спорте, туризме;

• 22 - об образовании, науке и культуре;

• 12 - о труде и занятости населения;

• 7 - о поддержке семьи и прочие вопросы

В значительной части обращений поднимались вопросы обеспечения лекарственными препаратами, содержались просьбы о проведении медицинских обследований, оказании высокотехнологичной медицинской помощи, компенсации транспортных расходов онкобольным до г.Мурманска. Часть обращений была посвящена модернизации здравоохранения. В своих обращениях граждане просили об оказании материальной помощи, выплате субсидий на оплату жилищно-коммунальных услуг, пересмотре размера пенсии. Жителей области интересовали вопросы оплаты труда работников образования и здравоохранения, деятельности дошкольных образовательных учреждений и школ, применения трудового законодательства и занятости населения.

Третье место занимают социально-экономические вопросы - 30 (5 %), в 2013 – 22. Граждан интересовали вопросы хозяйственной деятельности предприятий, коммерческих и социальных объектов, ремонта автодорог и работы пассажирского транспорта, благоустройства города, ценообразования, инновационной политики и развития предпринимательской деятельности. Поднимались проблемы социально-экономического развития города. Актуальными оставались вопросы экологии и охраны окружающей среды.

Вопросы законности и правопорядка затронуты в 24 (4 %) обращениях. В 2013 году – 18.

Жители города просили помощи в урегулировании конфликтов с жильцами, нарушающими правила и нормы общежития, парковкой автомашин в неположенных местах.

Заявителям направлялись исчерпывающие ответы по существу обращений.

Личный прием

В 2014 году заместителями администрации и управляющим делами проведено 13 приемов по личным вопросам, в ходе которых принято 41 человек. В 2013 году – 36 приемов, принято 196 человек.

Из 41 устного обращения граждан:

• 37 гражданам в ходе приема даны рекомендации и разъяснения нормативно-правового характера;

• 5 гражданам даны письменные разъяснения в соответствии с действующим законодательством.

Основные темы, поднимаемые гражданами на личном приёме, касались вопросов реализации права на жилье, содержания и обеспечения коммунальными услугами жилищного фонда, социального обеспечения, оказания медицинской помощи.

Кроме того, специалистами организационного отдела по телефону принимались устные обращения от граждан, не имеющих возможности направить письменные обращения. По мере компетенции давались разъяснения и рекомендации.

Количество обращений граждан, поступающих в Администрацию города Апатиты, сократилось, что говорит о качестве оказываемых муниципальных услуг.

Большое количество обращений поступало в осенний период, когда температура атмосферного воздуха находилась на критической отметке +8 градусов. Жителей беспокоил вопрос теплоснабжения, готовности инженерных сетей к отопительному сезону.

Проанализировав письменные и устные обращения граждан, направленные в Администрацию города Апатиты в 2014 году, можно сделать вывод, что их качественный состав продолжает меняться ежеквартально. Граждане всё чаще обращаются не с жалобами и просьбами, а вносят предложения, что свидетельствует о росте правовой культуры населения, доверии к органам власти и повышении открытости информации о деятельности органов местного самоуправления.

Конструктивные предложения, критические замечания граждан учитываются при принятии управленческих решений, подготовке программ социально-экономического развития города.

Количество обращений обусловлено не только наличием нерешённых проблем, но и применением альтернативных форм общения с населением. Наряду с традиционным рассмотрением письменных и устных обращений граждан активно используются другие формы общения с населением. Жители города имеют возможность направить обращения по информационным системам общего пользования посредством электронной почты, в виртуальную приемную Главы Администрации города Апатиты.

Для граждан открыт сайт Администрации города Апатиты**,** на котором размещаются информационные сообщения по значимым темам и насущным вопросам развития города.

Кроме того, ознакомиться с актуальной информацией о деятельности органов местного самоуправления, а также нормативно-правовыми актами и внесенными в них изменениями, можно в еженедельной газете «Кировский рабочий».

Специалист 1 категории

отдела организационной работы Н.П.Зиганшина