Отчет поступивших обращениях граждан в Администрацию г.Апатиты в 2015 году

В Администрацию города Апатиты в 2015 году поступило 757 обращений граждан, из них 661 письменное обращение, 62 устных обращения на личном приеме, 96 обращений, поступивших в виртуальную приемную Главы Администрации города Апатиты.

Письменные обращения.

В организационный отдел Администрации города Апатиты в 2015 году поступило 661 письменное обращение граждан, в 2014 году 571 обращение.

Аппаратом Правительства Мурманской области передано на рассмотрение 318 письменных обращений, поступивших в адрес руководства страны и области от жителей города Апатиты, в 2014 году 228.

Государственной жилищной инспекцией Мурманской области направлено на рассмотрение 204 письменных обращений граждан, в 2014 – 67.

Прокуратурой города Апатиты направлено на рассмотрение 98 письменных обращений граждан, в 2014 – 45.

Из 661 поступившего обращения граждан:

•323 поставлено на контроль;

• по 281 контрольному обращению приняты положительные решения (просьбы граждан удовлетворены), остальные 42 обращения оставлены на длительном контроле;

• 302 обращения рассмотрены комиссионно, с выездом на место;

• направлено по принадлежности 57 обращений, содержащих вопросы, относящихся к компетенции других исполнительных органов государственной власти;

• по 224 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 - 506, в 2014 – 421.

• 233 - обращения граждан связаны 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, поднимали вопросы оплаты потребляемой электроэнергии в местах общего пользования. Актуальными остаются вопросы, связанные с повышением тарифов на коммунальные услуги;

• 167- письменных обращений поступило от жителей города с просьбой о привлечении к административной ответственности управляющих компаний, не исполняющих обязанности по содержанию и ремонту многоквартирных домов;

• 132 - обращения содержали просьбы о содействии в улучшении жилищных условий, предоставлении комнат гостиничного типа.

Второй по значимости темой обращений граждан стали вопросы социальной сферы - 87, в 2014 - 97:

• 25 – о социальном обеспечении;

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

• 20 - об образовании, науке и культуре;

• 11 - о труде и занятости населения;

• 8 - 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. 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 - 25, в 2014 – 30. 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.

Вопросы законности и правопорядка затронуты в 43 обращениях. В 2014 году - 24.

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 2015 году Главой администрации и его заместителями проведено 16 приемов по личным вопросам, в ходе которых принято 62 человека. В 2014 году – 13 приемов, принято 41 гражданин.

Из 62 устных обращений граждан:

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

• 19 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.

Проанализировав письменные и устные обращения граждан, направленные в Администрацию города Апатиты в 2015 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