

Информация о проделанной работе с обращениями граждан за 2010 год

В 2010 году в администрацию города Югорска поступило 1900 обращений граждан, в том числе 1308 письменных, 592 устных.

Количество обращений граждан за 2010 год увеличилось по сравнению с 2009 годом (общее количество обращений увеличилось на 15%, письменных обращений – на 27,1%, количество устных обращений уменьшилось на 5%), таким образом, увеличение общего количества обращений наблюдается за счет увеличения письменных обращений граждан. (Диаграмма 1).

Обращения граждан поступают в форме почтовых отправлений, на адрес электронной почты, на сайт администрации города, доставляются лично гражданином либо уполномоченным им лицом. В 2010 году увеличилась активность граждан по направлению обращений электронно.

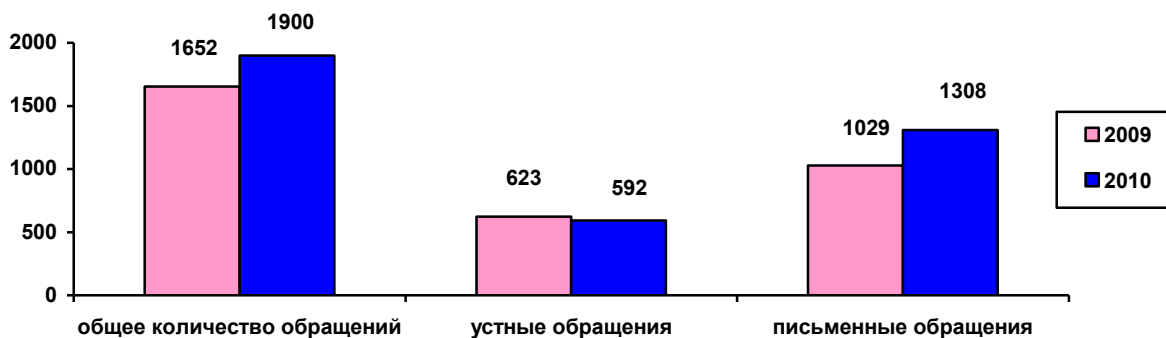


Диаграмма 1. Количество обращений граждан, поступивших в администрацию города Югорска в 2009 и 2010 годах.

Увеличилось количество обращений граждан льготных категорий в целом на 20 %, но в тоже время уменьшилось количество обращений от опекунов, инвалидов детства, пострадавших от пожара, малочисленных народов Севера.

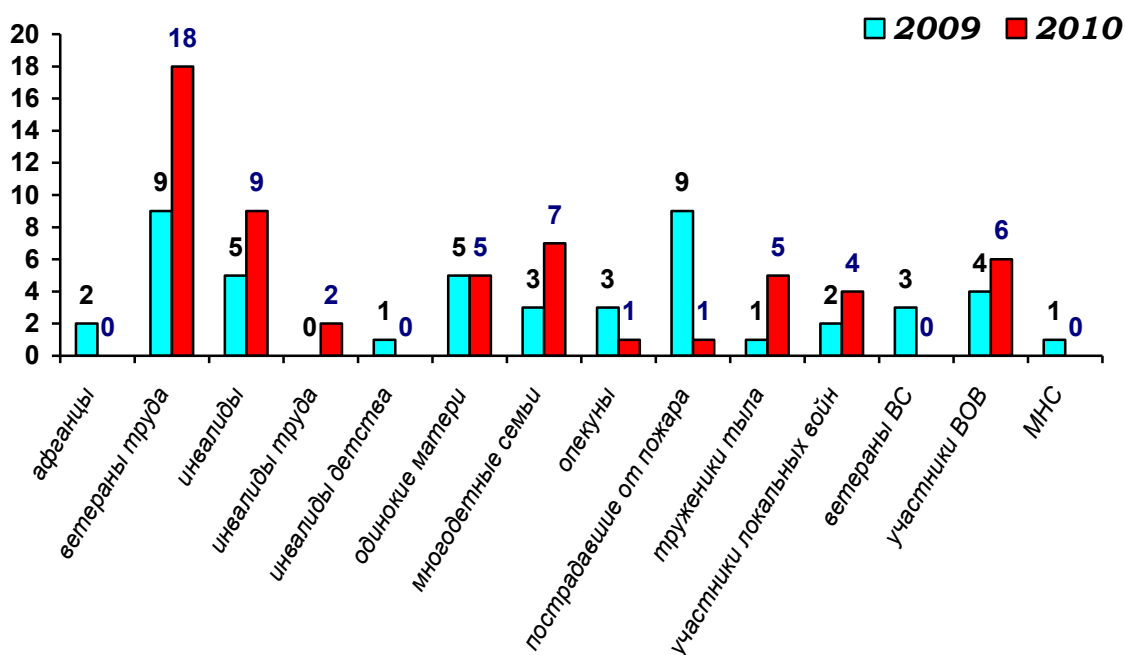


Диаграмма 2. Количество обращений граждан льготных категорий в администрацию города Югорска в 2009 и 2010 годах.

Количество повторных обращений, по сравнению с 2009 годом увеличилось. Как правило, повторно обращаются граждане, неудовлетворенные полученным ответом.

Количество коллективных обращений граждан увеличилось. Чаще всего, коллективно обращаются граждане по вопросам благоустройства или ремонта домов, придомовых территорий, коммунальных услуг, работы общественного транспорта, а также с жалобами на противоправные действия кого-либо из жильцов, нарушения общественного порядка.

Все обращения граждан рассмотрены главой города и его заместителями в установленные законом сроки, нарушений установленных сроков нет.

По-прежнему актуальны вопросы, касающиеся жилищных проблем, строительства, коммунально-бытового обслуживания, а также финансовые вопросы.

В сравнении с 2009 годом значительно увеличилось количество обращений граждан по жилищным вопросам, в частности, по вопросам приватизации жилых помещений, заключения договоров социального найма жилых помещений, также участились обращения об улучшении жилищных условий, коллективные обращения о расселении ветхих или фенольных домов.

Существенно увеличилось количество обращений граждан по финансовым вопросам – чаще всего обращаются граждане о предоставлении материальной помощи, в связи с трудной жизненной ситуацией, о предоставлении рассрочки или отсрочки платежа за жилое помещение.

Обращения относительно коммунально-бытового обслуживания по-прежнему актуальны, в сравнении с 2009 годом увеличились на 78%, увеличилось количество коллективных обращений от товариществ собственников жилья по данным вопросам.

В 2010 году такие обращения граждан, как благодарности и приветствия главе города Югорска остались на прежнем уровне (в 2009 году – 4, в 2010 году -4) В большинстве обращений граждане благодарят главу города Югорска за оказанную помощь в решении их вопросов.

В 2010 году было проведено всего 183 личных приема граждан главой города, заместителями главы города, руководителями департаментов, отделов и управлений. Всего на личных приемах принято 592 человека, в сравнении с 2009 годом меньше на 5%, граждане предпочитают обращаться в администрацию города посредством письменных обращений, поэтому в 2010 году количество обратившихся на личный прием значительно меньше, чем письменных обращений (количество устных обращений в 2010 году составляет 45% от письменных).

Во втором квартале 2010 года изменилась структура администрации города, сокращены 3 должности заместителей главы города Югорска.

Увеличилось количество личных приемов главы города и его заместителей, в связи с этим, существенно увеличилось количество обратившихся на личном приеме главы города (на 36% по сравнению с 2009 годом), а количество обратившихся к заместителям главы города и начальникам подразделений уменьшилось.

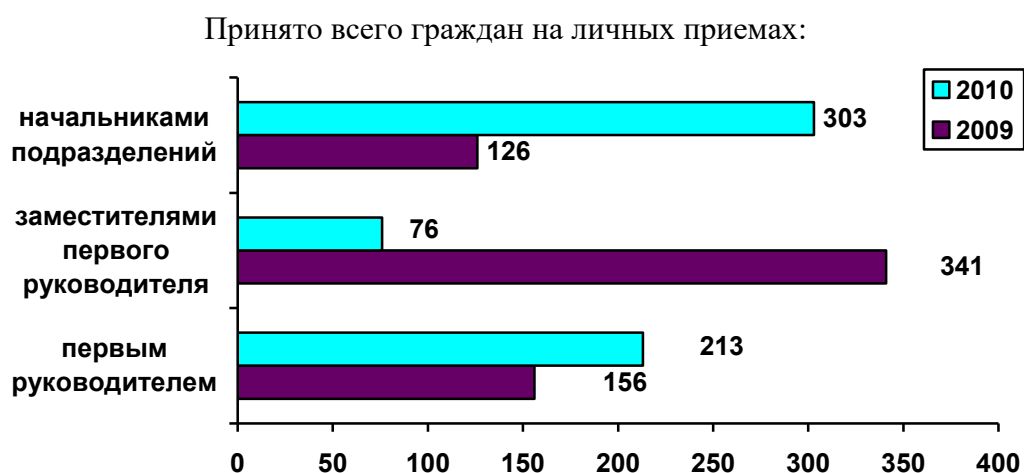


Диаграмма 3. Количество граждан, принятых на личных приемах в администрации города Югорска в 2008 и 2009 годах.

В администрации города Югорска в 2010 году практически все обращения были поставлены на контроль, на особый контроль поставлено 131 обращение, в том числе из вышестоящих организаций 111 обращений, с выездом на место проверено 35 обращений.

Решено положительно 677 обращений и по 214 обращениям заявители получили отказ, большая часть ответов содержит разъяснения по существу поставленных вопросов - 372. Нарушений по срокам предоставления ответов гражданам нет.

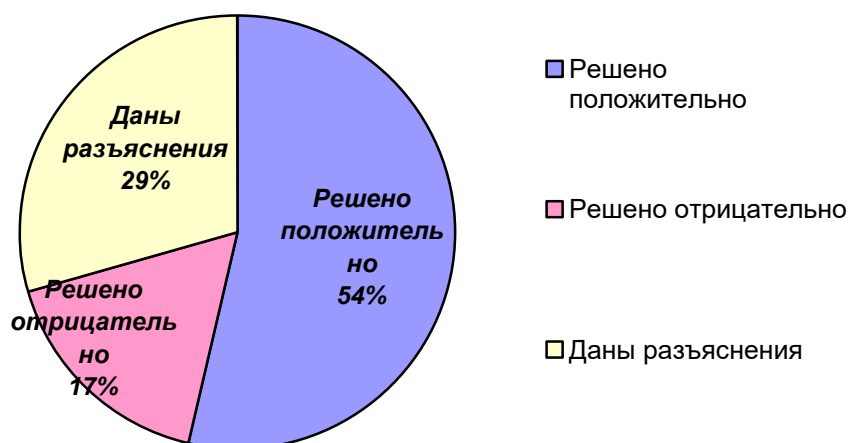


Диаграмма 4. Результат рассмотрения обращений граждан в администрации города Югорска в 2010 году.

В администрации города Югорска активно ведется работа по обеспечению доступности органов исполнительной власти для населения, результативности работы, формированию положительного имиджа чиновника. Совершенствуется официальный сайт администрации города. Наиболее значимые аспекты в жизни города, работа администрации города освещается в газете «Югорский вестник» и на официальном сайте. Также на официальном сайте города Югорска публикуются отчеты о работе администрации города, ее структурных подразделений, графики приема по личным вопросам. Продолжает активно работать рубрика «Задай вопрос главе города», данные обращения рассматриваются в установленные сроки и гражданам направляется ответ в письменном виде.

Работа с обращениями граждан ведется согласно Регламенту рассмотрения обращений граждан в администрации города Югорска, утвержденному постановлением администрации города от 12.03.2009 № 286 (с изменениями от 16.04.2010, 19.07.2010), который предусматривает право граждан на обращение в орган местного самоуправления письменно или на личный прием, определены дни и время приема главы города, его заместителей и руководителей структурных подразделений администрации города.

С 2010 года в городе активно практикуется такая форма информирования жителей города о деятельности администрации как «прямые эфиры» на местном телеканале «Югорск-ТВ». С мая 2010 года было проведено 4 «прямых эфира», в том числе главой города Югорска – два, заместителями главы города – один, руководителями структурных подразделений – один. Активно принимают участие чиновники администрации города в обсуждении актуальных вопросов в итоговой еженедельной программе ТВ «Позиция. Югорская неделя», «Подробности». Информация о проблемах и вопросах, обсуждавшихся во время «прямых эфиров» главы города и заместителей главы города, руководителей структурных подразделений публикуется в газете «Югорский вестник». Обращения граждан, поступающие в ходе «прямых эфиров» и требующие дополнительного изучения, а также те, на которые ввиду ограниченности эфирного времени не удалось ответить непосредственно в «прямом эфире», рассматриваются согласно порядку, установленному законодательством.

В 2010 году создан Общественный консультативный Совет при главе города Югорска. Основной целью Совета является согласование интересов различных социальных групп по важнейшим вопросам жизнедеятельности города и достижения социально-политической активности в городе. По вопросам своей деятельности Совет принимает решения, которые носят рекомендательный характер. В состав Совета на добровольной основе входят представители некоммерческих организаций, осуществляющих свою деятельность на территории города Югорска, общественных объединений, политических партий, религиозных конфессий, профсоюзных и иных объединений граждан. К участию в работе Совета

привлекаются независимые эксперты. Информация о работе координационного Совета публикуется в средствах массовой информации. График работы составляется на год. На данных заседаниях осуществляется обсуждение проблем, волнующих население. Заседания проводятся раз в квартал. В 2010 году проведено 3 заседания и в 4 квартале планируется провести четвертое заседание. Краткая информация о заседаниях координационного Совета и обсуждавшихся на них вопросах публикуется в средствах массовой информации.