

Информация о проделанной работе с обращениями граждан за 2011 год

В 2011 году в администрацию города Югорска поступило 1307 обращений граждан, в том числе 952 письменных и 355 устных.

Количество обращений граждан за 2011 год уменьшилось по сравнению с 2010 годом (общее количество обращений уменьшилось на 31,2%, письменных обращений – на 27,2%, количество устных обращений уменьшилось на 40%), таким образом, уменьшение общего количества обращений наблюдается во всех обращениях 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.

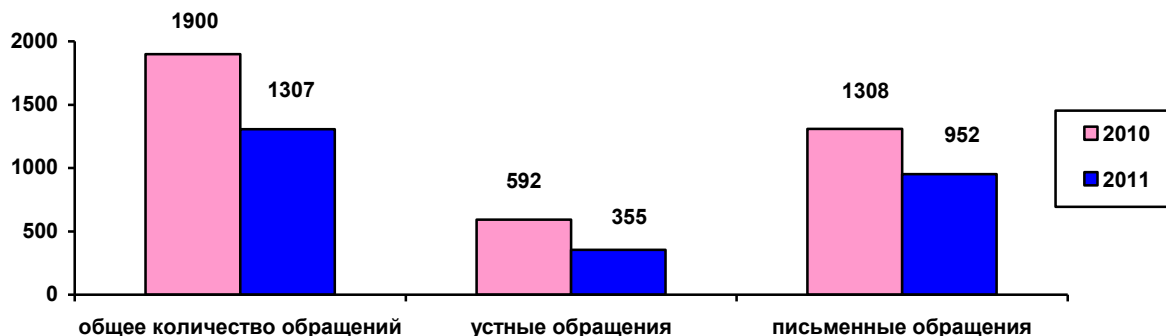


Диаграмма 1. Количество обращений граждан, поступивших в администрацию города Югорска в 2010 и 2011 годах

Количество обращений граждан льготных категорий осталось на прежнем уровне, значительно увеличилось количество обращений многодетных семей, но в тоже время уменьшилось количество обращений от ветеранов труда, участников ВОВ, тружеников тыла.

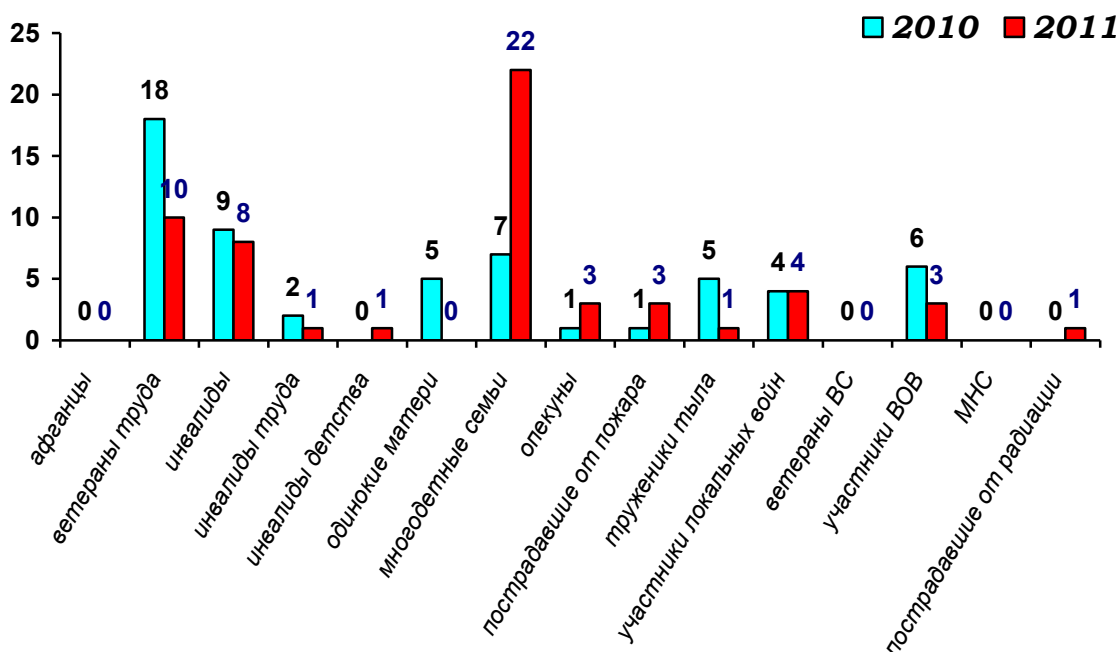


Диаграмма 2. Количество обращений граждан льготных категорий в администрацию города Югорска в 2010 и 2011 годах

Количество повторных обращений, по сравнению с 2010 годом осталось на прежнем уровне. Как правило, повторно обращаются граждане, неудовлетворенные полученным ответом.

Количество коллективных обращений граждан уменьшилось. 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 администрации 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 2010 годом общее количество обращений граждан по жилищным вопросам уменьшилось, в частности, по вопросам приватизации жилых помещений, заключения договоров социального найма жилых помещений снижение количества, но увеличилось количество обращений об улучшении жилищных условий, коллективные обращения о расселении ветхих или фенольных домов.

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, увеличилось количество обращений от товариществ собственников жилья по данным вопросам.

В 2011 году было проведено всего 168 личных приема граждан главой города, главой администрации города заместителями главы администрации города, руководителями департаментов, отделов и управлений. Всего на личных приемах принято 355 человек, в сравнении с 2010 годом меньше на 40%. В 2011 году граждане предпочитали обращаться в администрацию города посредством письменных обращений.

Количество личных приемов главы администрации и руководителями подразделений, существенно уменьшилось по сравнению с 2010 годом.

Принято всего граждан на личных приемах:

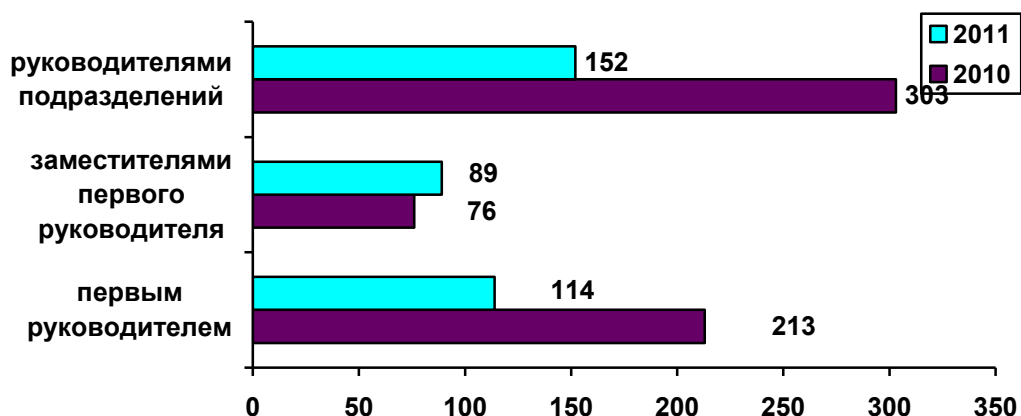


Диаграмма 3. Количество граждан, принятых на личных приемах в администрации города Югорска в 2010 и 2011 годах

В администрации города Югорска в 2011 году на контроль поставлено 78 обращений, в том числе из вышестоящих организаций 38 обращений. Решено положительно - 519 обращений, по 206 обращениям заявители получили отказ, на 548 обращений даны разъяснения по существу поставленных вопросов. Нарушений по срокам предоставления ответов гражданам нет.

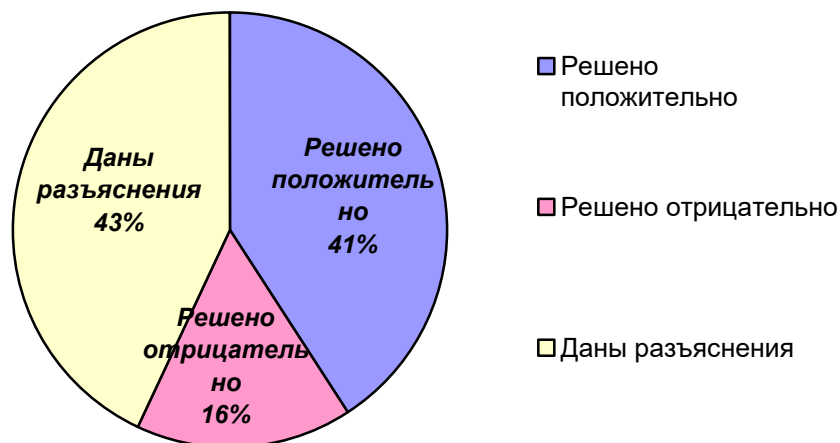


Диаграмма 4. Результат рассмотрения обращений граждан в администрации города Югорска в 2011 году

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, ТВ. Также на официальном сайте города Югорска публикуются отчеты о работе администрации города, ее структурных подразделений, графики приема по личным вопросам. Граждане активно пишут главе администрации города Югорска в электронной форме через официальный сайт.

С 2011 года в городе активно практикуется такая форма информирования жителей города о деятельности администрации как «прямые эфиры» на местном телеканале «Югорск-ТВ». 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 администрации и заместителей главы администрации, 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.