

**Доклад на аппаратное совещание  
при главе городского округа Богданович  
19.01.2015**

**Организация работы с обращениями граждан в городском округе  
Богданович за 2014 год**

Работа с обращениями граждан – один из важнейших участков деятельности органов власти всех уровней. Именно через обращения в государственные и муниципальные органы население реализует свое конституционное право непосредственно участвовать в управлении делами муниципального образования.

В целях эффективного обеспечения реализации прав граждан на обращения в органы местного самоуправления и к должностным лицам администрацией используются различные формы диалога с населением:

Письменные обращения,  
Личные приемы,  
Через сети Интернет,  
Средства массовой информации,  
Отчетные собрания на селе  
И другие возможности.

Организация деятельности работы с гражданами была направлена на улучшение качества и оперативность ответов, повышение исполнительской дисциплины, уменьшения повторных и бесполезных жалоб, оказание помощи, содействия гражданам, сопровождение граждан к должностным лицам для разъяснения и консультирования граждан прямо на месте и т.д.

СЛАЙД № 2

В течение 2014 года к руководителям городского округа Богданович поступило 784 письменных и устных обращения, что на 26 % меньше по сравнению с 2013 годом, на 48% по сравнению с 2012 годом.

СЛАЙД № 3

173 гражданина приняли участие в личных приемах в 2014 году, что на 24,5% меньше, чем в 2013 году, и на 27 % - чем в 2012 году.

В аппарате администрации городского округа Богданович в течение 2014 года зарегистрировано **611 письменных** обращений граждан, что на 27 % меньше чем в 2013 году.

На слайде Вы можете отследить количество обращений письменных и устных в период 2009 по 2014 годы.

СЛАЙД № 4

В подведомственных учреждениях и структурных подразделениях организованы регистрация и учет обращений (жалоб) граждан, так по представленным сведениям из подразделений за II полугодие количество зарегистрированных обращений, поступивших через администрацию, иные организации и лично от граждан (без учета заявлений в рамках предоставления муниципальных услуг):

Управление образования	26
Управление муниципального заказчика	94
Комитет по управлению муниципальным имуществом	10
Отдел архитектуры	26
Отдел ЖКХ и энергетики	199
Отдел экономики	42

Как видно из диаграммы больше всего обращений и жалоб поступают для рассмотрения в отдел ЖКХ и Управление муниципального заказчика.

#### СЛАЙД № 5

Снижение числа зарегистрированных письменных обращений граждан в аппарате администрации городского округа в 2014 года связано с организацией с 2013 года регистрации стандартных заявлений (обращений) граждан по предоставлению муниципальных услуг в структурных подразделениях администрации, комитете по управлению муниципальным имуществом, подведомственных учреждениях, а также:

- уменьшение повторных обращений за счет повышения исполнительской дисциплины
- непосредственная разъяснительная работа специалиста по работе с обращениями граждан и иных должностных лиц
- информационно-разъяснительная работа в СМИ и Интернет
- пресс-конференции на сайте ГО

#### СЛАЙД № 6

Для примера в рамках предоставления муниципальных услуг отделами администрации (Архивный отдел, Архитектура, ЖКХ) и КУМИ обработано 1238 заявлений.

итого по указанным отделам	1238
Архивный отдел	474
КУМИ	355
Отдел архитектуры	341

Отдел ЖКХ и энергетики	68
------------------------	----

### СЛАЙД № 7

Анализируя письменные обращения по кварталам 2012,2013,2014 годов

Самые активные для населения периоды – это с апреля по июнь и с июля по сентябрь.

	2014	2013	2012
1 квартал	127	216	248
2 квартал	182	218	425
3 квартал	146	225	393
4 квартал	156	187	313
	611	846	1379

### СЛАЙД № 8

Если обратить внимание на следующий слайд мы видим, что произошло снижение обращений как от граждан, так и от вышестоящих органов. Т.е граждане стали меньше обращаться не только в органы местного самоуправления непосредственно, так и в вышестоящие органы.

Замечу, что чаще граждане обращаются в такие вышестоящие органы, как Администрация Южного управленческого округа, Правительство Свердловской области.

Граждане также обращались и к депутатам городского округа Богданович, от депутатов поступило за 2014 год 21 обращение.

Помимо предусмотренных ранее письменной и устной формы обращений, законом от 18.07.2011 введена новая форма обращений – электронная. На официальном сайте городского округа Богданович ([www.gobogdanovich.ru](http://www.gobogdanovich.ru)) действует интерактивная страница с функцией «Электронная приемная» уже несколько лет, которая позволяет в дистанционном режиме направить электронное письменное обращение. Более 94 граждан использовали возможность обращения в электронном виде.

Администрация Президента РФ	1
Администрация Губернатора Свердловской области	4
Председатель Правительства Свердловской области	1
Заместители Председателя Правительства Свердловской области	2
Аппарат Правительства Свердловской области	19
Законодательное Собрание Свердловской области	5
Администрация управленческого округа	34
Исполнительные органы государственной власти Свердловской области	4
Депутаты Думы городского округа Богданович	21

Электронная приемная	94
Число повторных обращений	47
Число коллективных обращений	6
От льготных категорий	8

### СЛАЙД № 9

Хотелось бы обратить Ваше внимание на следующий сайт, здесь Вы можете увидеть какой процент от общей численности населения обращаются в администрацию с жалобами.

### СЛАЙД № 10

#### **Обращения в разрезе территорий:**

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило из города Богданович и иногородних граждан (654) или 1,4 % от численности населения города. В сельских территориях в зависимости от численности жителей больше всего обратилось с жалобами из Троицкой, Каменноозерской, Волковской сельских территорий, меньше всего из Чернокоровской, Гарашкинской и Ильинской.

По социальному составу заявителей представлены все основные группы населения: пенсионеры, рабочие, служащие, предприниматели, безработные, педагогические работники, работники системы здравоохранения. Наиболее часто обращаются пенсионеры.

### СЛАЙД № 11

#### **Рейтинговый анализ тематики обращений:**

Тематическая структура обращений граждан в первом полугодии 2014 года по сравнению с аналогичным периодом 2013 года в целом остается стабильной:

Основная тема обращений – **вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 57,5%**. Это вопросы оплаты за жилье и коммунальные услуги и предоставлении льгот, обеспечение транспортом, газификация, благоустройство и санитарное состояние. Рост числа обращений по данному вопросу обусловлен изменением порядка начисления платы за отопление и горячее водоснабжение, в связи с вводом в эксплуатацию обще домовых приборов учета с 01.01.2013г.

Второе место – экономика (13,5%), это вопросы **бытового обслуживания населения**, торговли, общественное питание и другие вопросы.

На третьем месте вопросы **социальная сфера – 7,1%**. (социальное обслуживание населения: материальная помощь малоимущим семьям, пенсионерам). (инф. из табл. справка № 2)

<b>Жилищно-коммунальная сфера</b>	<b>57,5%</b>
<b>Экономика</b>	<b>13,5%</b>
<b>Социальная сфера</b>	<b>7,1%</b>
Безопасность	0,8%
Образование	3,7%
Культура	1,2%

Спорт	0,2%
Здравоохранение	2,5%
Строительство	6,6%
Государство, общество, политика	6,9%

### СЛАЙД № 12

Происходит уменьшение повторных обращений.

### СЛАЙД № 13

Большое количество обращений обрабатывают наши территориальные органы – управления сельских территорий: в основном граждане обращаются по вопросам сферы ЖКХ, земли, присвоения адреса, регистрации граждан.

Регулярно проводятся личные приемы граждан начальниками управлений сельских территорий.

Всего обращений, зарегистрированных непосредственно в управлениях сельских территорий за 2014 год – 1220 штук.

### СЛАЙД № 14

Личный приём граждан руководителями:

За 2014 год приемы граждан по личным вопросам проводились главой городского округа, заместителями главы администрации по социальной политике, по жилищно-коммунальному хозяйству, по строительству и архитектуре. Организовано и проведено 76 приемов. На личном приеме главой городского округа и заместителями главы принято 221 человек, из них:

- Москвиным В.А. проведено 17 приемов;
- Топорковым В.Г. проведено 20 приемов;
- Жернаковой Е.А. проведено 21 приемов;
- Мельниковым А.В. проведено 18 приемов.

По всем устным обращениям граждан даны необходимые разъяснения и поручения соответствующим исполнителям.

### СЛАЙД № 15

Пресс-конференции на официальном сайте:

Жители городского округа Богданович всё больше используют возможность сети интернет в разговоре с властью. В 2014 году проведено 8 электронных пресс-конференций, через которую граждане задали 89 вопросов: В пресс-конференции приняли участие:

глава городского округа Богданович Владимир Александрович Москвин (42 обращения),

директор МКУ "Управление образования" Лидия Алексеевна Федотовских (20 обращений),

начальник отделения УФМС России по Свердловской области в Богдановичском районе, майор внутренней службы Ирина Степановна Шабалина (4 обращения),

начальник ОМВД России по Богдановичскому району Мартьянов К.Е. (12 обращений),

начальник 3-го отделения Сухоложского МРО управления федеральной службы по контролю за оборотом наркотиков Осинцев Михаил Владимирович (4 обращения),

заместитель начальника управления Пенсионного фонда города Богданович Кравец Ольга Сергеевна (2 обращения),

начальник управления социальной политики по Богдановичскому району Берко Елена Валерьевна (3 обращения),

начальник Богдановичского отдела Управления Федеральной службы государственной регистрации и кадастра и картографии Железнова Евгения Анатольевна (2 обращения).

#### СЛАЙД № 16

В 2014 году глава городского округа и заместители главы администрации принимали участие в отчетных собраниях начальников управлений сельских территорий, на которых ответили на интересующие вопросы представителям десятидворок. По итогам отчетных собраний разработан план мероприятий по выполнению обращений граждан сельских территорий, высказанных на отчетных собраниях в 2014 году, который утвержден постановлением главы городского округа Богданович № 940 от 17.04.2013г. В рамках плана – вопросов было задано 68 вопросов.

Вышестоящими исполнительными органами власти Свердловской области организовано 12 так называемых «Дней Министерств», что значительно увеличилось по сравнению с 2012 и 2013 годом.

12 декабря уже два года организуется Общероссийский день приема граждан, граждане в рамках этого дня могут обратиться на любой уровень государственной власти и в любой орган с обращением. Ответ граждане должны получить незамедлительно. Данная система обращений граждан будет развиваться с каждым годом.

#### СЛАЙД № 17

Кроме личных приемов, предусмотрены и такие формы работы с обращениями граждан как проведение встреч с коллективами, прямых телефонных линий, «горячих линий», общение с главой городского округа Богданович и

другими руководителями администрации через газету «Народное Слово», Интернет-сервисы: «Сообщить о проблеме», «Направить благодарность».

В 2014 году было организовано:

11 обучающих семинаров по реализации Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» С учетом особенностей современного делопроизводства и форм организации контроля.

Разработаны краткие методические пособия для каждого подведомственного учреждения и структурных подразделений.

Контрольно-методические мероприятия по ведению работы с обращениями граждан управлениями сельских территорий.

Регистрация, учет и контроль обращений граждан в структурных подразделениях и подведомственных учреждениях администрации.

В настоящее время используются такие меры информирования и взаимодействия с гражданами, как телефоны доверия, размещение информации на информационных стендах в организациях и на сайтах.

### СЛАЙД № 18

#### Контроль исполнения поручений по обращениям граждан

В течение 2014 года наблюдается повышение общего уровня исполнительской дисциплины в работе с обращениями граждан по сравнению с аналогичным периодом 2013 года и 2012 года.

Повышение эффективности рассмотрения обращений граждан в 2014 году обеспечено, в первую очередь, за счет усиления оперативного и еженедельного контроля сроков исполнения поручений, укрепления организационных принципов, повышения персональной ответственности исполнителей и активного участия руководителей в контроле результатов, взаимного сотрудничества и понимания.

Анализ работы с обращениями граждан служит выявлению причин, вызывающих нарушение прав и интересов граждан, изучению общественного мнения, совершенствованию работы администрации, своевременного устранения причин, вызывающих нарушения прав, свобод и (или) законных интересов граждан.

Позитивные тенденции:

- резкое замедление темпов роста числа поступивших обращений;
- существенное сокращение числа коллективных и повторных обращений.

Население не всегда удовлетворено работой государственных органов и органами местного самоуправления при рассмотрении обращений, что может негативно сказываться на репутации государственной и муниципальной власти.

Поэтому необходимо обратить внимание на то, что:

Во-первых, обращения есть средство защиты прав и законных интересов граждан и организаций.

Во-вторых, это форма реализации конституционного права на участие в управлении государством, и, следовательно, одна из форм выражения народовластия, демократии.

В-третьих, обращения - это средство обратной связи, выражение реакции народа, населения на решения, принимаемые властью.

Поэтому наша приоритетная задача - организовать четкую работу с поступающими обращениями от жителей нашего городского округа.

Руководитель аппарата администрации

Собянина Е.В.