

## Отчет о работе с обращениями граждан в Администрации города Костромы в 2012 году.

В Отделе контроля и рассмотрения обращений граждан Администрации за 2012 год зарегистрировано 5215 обращений, из которых 5009 – письменных и 206 – устных, высказанных на личном приеме у главы Администрации города Костромы, заместителей главы Администрации.

На официальный сайт Администрации города поступило 866 обращений, на официальный форум администрации области – 177 обращений.

Количество обращений, поступающих в Администрацию города Костромы, с 2008 по 2011 год увеличивалось. В 2012 году наблюдается спад на 3,9 % по отношению к 2011 году.

	2008	2009	рост 2009 к 2008, %	2010	рост 2010 к 2009, %	2011	рост 2011 к 2010, %	2012	рост 2012 к 2011, %
Всего	3049	4337	42,2	4754	9,6	5432	14,3	5215	- 3,9
письменные	2906	4004	37,8	4434	10,7	5093	14,9	5009	- 1,6
Устные на личном приеме	143	333	132,9	320	-3,9	339	5,9	206	- 48,4

Структура поступивших обращений в Администрацию г. Костромы в 2012 году по организациям-отправителям следующая:

Организация, перенаправившая обращение	2012 год
Автор, в т.ч.	2159
Сайт Администрации города	866
Форум администрации области	177
Администрация области	1190
Дума области	37
Дума города	310
Прокуратура города	191
Управление Президента	260
Роспотребнадзор	81
РОП «Единая Россия»	60
Передвижная приемная главы	433
другие	288
Всего:	5009

Формы и методы работы Администрации города с обращениями граждан постоянно совершенствуются, так как работа с населением является одним из приоритетных направлений работы Администрации города Костромы:

- ежемесячно проводится прием граждан по личным вопросам главой Администрации города, заместителями главы Администрации города;
- работает передвижная приемная главы Администрации города и губернатора области;

- гражданам предоставлена возможность размещать свои обращения на сайте Администрации города;
- на форуме администрации области создан раздел Администрации города;
- проводятся народные сходы, различные встречи руководителей города с населением.

За отчетный период главой Администрации города, заместителями главы Администрации проведено 34 приема граждан по личным вопросам. Для костромичей по-прежнему остаются наиболее актуальными проблемы содержания и ремонта жилищного фонда, эффективность работы управляющих компаний, переселение из ветхого и аварийного жилья, улучшение жилищных условий, предоставление мест в детских дошкольных учреждениях.

Передвижная приемная главы Администрации города Костромы и губернатора Костромской области в отчетном году работала в соответствии с утвержденным графиком. Всего проведено 96 выездных приёмов, в ходе которых принято и рассмотрено 433 обращения.

Большое количество обращений граждан обуславливается повышением уровня доверия населения к местной власти. Это подтверждается высоким процентом успешно решаемых Администрацией города обращений по вопросам:

- ремонта дворовых территорий;
- строительства детских площадок;
- капитального ремонта многоквартирных домов по Федеральному закону № 185-ФЗ, по муниципальной программе 50\*50;
- установки «лежачих полицейских»;
- ремонта дорог;
- санитарной обрезки и вырубки аварийных деревьев.

Тематика обращений граждан, поступивших в Администрацию города, выглядит следующим образом:

<b>Тематика обращений</b>	<b>2012 год</b>
антисанитарное состояние	12
архитектура и проектирование	130
вопросы жилищного фонда	725
вопросы ЖКХ	2705
здравоохранение	26
правоохранительные органы	24
вопросы образования	307
вопросы транспорта, ремонт дорог	617
культура, туризм, спорт и молодёжь	90
вопросы экономики	249
земля и имущество	98
социальное обеспечение	23
вопросы строительства	147
другие	62
<b>Всего:</b>	<b>5215</b>

Из числа поступивших в 2012 году обращений по состоянию на 01.01.2013 года:

рассмотрено - 4961 (95,1 % от общего числа);  
даны разъяснения по существу- 3488 (66,8 %);  
приняты необходимые меры - 1267 (24,3 %);  
вопросы решены положительно - 210 (4,0 %);  
оставлены без ответа и списаны в «Дело» - 47 (0,9 %);  
отказ в рассмотрении - 15 ( 0,3% );  
срок ответа перешёл на 2013 год - 254.

Администрацией города в течение 2012 года рассматривались обращения граждан с разными сроками исполнения.

По состоянию на 01.01.2013

	2009 год	2010 год	2011 год	2012 год
до 15 дней	1209	1453	1890	2061
с 16-30 дней	2795	3298	2993	2766
более 30 дней	174	23	110	134

Распределение обращений граждан по отраслевым (функциональным), территориальным органам Администрации города показывает, что более половины всех обращений (39,8 %) направлялось на рассмотрение в Управление ЖКХ и капитального строительства Администрации города. Также большое количество обращений (22,9 %) за отчетный период были направлены в территориальные органы Администрации города.

По состоянию на 01.01.2013

Отраслевой (функциональный), территориальный орган Администрации	Количество обращений	% от общего числа обращений	Закрыто	В работе на 01.01.2013
Комитет городского хозяйства Управление строительства и капитального ремонта	2073	39,8	1942	131
УТПГЗемельГА и МИ	577	11,1	548	29
Управление экономики, Управление финансов	215	4,1	210	5
Комитет образования, культуры, спорта и работы с молодежью	411	7,9	404	7
Управление Центральным районом	646	12,4	630	16
Управление Фабричным районом	388	7,4	365	23
Управление Заволжским районом	162	3,1	159	3
Правовое управление	58	1,1	58	-
Отдел Административных	20	0,4	20	-

органов				
Отдел по работе со средствами массовой информации	15	0,3	15	-
Отдел обеспечения реализации прав граждан на жилище	576	11	536	40
Прочие	74	1,4	74	-

В целях повышения исполнительской дисциплины в отчетном году принят комплекс мер по пресечению нарушения сроков и повышению качества рассмотрения обращений:

- в каждом отраслевом (функциональном), территориальном органе Администрации приказом руководителя назначены ответственные лица за работу с обращениями граждан;

- для всех отраслевых и территориальных органов начальником и специалистами Отдела был проведен обучающий семинар по правилам работы с обращениями граждан, также проведены совещания непосредственно на рабочих местах для специалистов отраслевых, территориальных органов;

- ежедневно в «электронной папке» «Общий обмен» размещается сводка по обращениям граждан и список обращений, находящихся на дополнительном контроле;

- осуществляется прямое взаимодействие со специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан;

- в 2011 году принят Административный регламент предоставления Администрацией города Костромы муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Костромы.