

## Отчет о работе с обращениями граждан в Администрации города Костромы в 2014 году.

За 2014 год в Отделе контроля и рассмотрения обращений граждан Администрации города Костромы зарегистрировано 5396 обращений, из которых 5184 – письменных и 212 – устных, высказанных на личном приеме у главы Администрации города Костромы, заместителей главы Администрации.

На официальный сайт Администрации города поступило 1483 обращения.

В 2013 году наблюдается рост количества обращений относительно 2012 и 2014 годов. Сокращение количества обращений в 2014 году на 10%, возможно, связано с более качественным подходом структурных подразделений к подготовке ответов гражданам, за счет чего сократилось количества повторных обращений.

	2012	рост 2013 к 2012, %	2013	рост 2014 к 2013, %	2014
Всего	5215	15	5998	- 10	5396
письменные	5009	13	5709	- 9,5	5184
устные	206	40	289		212

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 города и главы Администрации города;
- гражданам предоставлена возможность размещать свои обращения на сайте Администрации города;
- в Администрации города внедрена система электронного документооборота, которая обеспечивает возможность более оперативно реагировать на обращения граждан;
- в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации ежегодно, начиная с 2013 года в День конституции Российской Федерации 12 декабря будет проводиться общероссийский день приема граждан в режиме видео, аудио связи.

За отчетный период главой Администрации города, заместителями главы Администрации проведено 54 приема граждан по личным вопросам. Для костромичей по-прежнему остаются наиболее актуальными улучшение жилищных условий, переселение из ветхого и аварийного жилья, проблемы содержания и ремонта жилищного фонда, эффективность работы управляющих компаний, предоставление мест в детских дошкольных учреждениях.

Передвижная приемная главы города и главы Администрации города Костромы в отчетном году работала в соответствии с утвержденным графиком. Всего проведено 84 выездных приёмов, в ходе которых принято и рассмотрено 404 обращения.

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

<b>Тематика обращений</b>	<b>2014</b>
<b>Вопросы городского хозяйства</b>	<b>2480</b>
Благоустройство и содержание придомовой территории	111
Водоснабжение и канализация	216
Работа Управляющих компаний	96
Уборка города	46

Строительство и ремонт дорог	268
Ремонт дома	350
<b>Вопросы строительства и капитального ремонта</b>	<b>113</b>
Капитальный ремонт домов по Федеральным программам	25
Проведение комиссионного обследования дома	25
Признание дома аварийным	39
<b>Вопросы реализации прав граждан на жилище</b>	<b>676</b>
Улучшение жилищных условий	340
Переселение из ветхого жилья	110
<b>Вопросы городского транспорта</b>	<b>178</b>
Работа городского пассажирского транспорта	128
<b>Вопросы территориального планирования, архитектуры...</b>	<b>769</b>
Вопросы строительства в городе	60
Озеленение, спил старых деревьев	66
<b>Вопросы образования, культуры, спорта, молодежи</b>	<b>353</b>
Предоставление места в детском саду	177
Вопросы культуры, туризма, спорт и молодежь	124
<b>Вопросы экономики и финансов</b>	<b>212</b>
Оказание материальной помощи в связи с тяжелой жизненной ситуацией (пожары, дорогостоящее лечение)	84
Вопросы экономики	90
<b>Вопросы управления муниципальных инспекций</b>	<b>430</b>
Нарушения правил парковки	131
<b>Другие вопросы по жизнедеятельности города</b>	<b>158</b>
<b>Итого</b>	<b>5396</b>

Из числа поступивших в 2014 году обращений по состоянию на 09.02.2015 года:

- рассмотрено - 5391 (99,9% от общего числа);
- даны разъяснения по существу- 4054 (75,3%);
- приняты необходимые меры - 588 (10,9%);
- вопросы решены положительно - 687 (12,7%);
- перенаправлены по подведомственности - 57 (1,1%);
- отказ в рассмотрении - 3(0,03% );
- срок ответа перешёл на 2015 год - 7.

Распределение обращений граждан по отраслевым (функциональным) органам Администрации города показывает, что большее количество обращений (40,7 %) направлялось на рассмотрение в Комитет городского хозяйства Администрации города. Также большое количество обращений (12,5 %) за отчетный период были направлены в Управление территориального планирования, городских земель, градостроительства, архитектуры и муниципального имущества Администрации города.

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

- в каждом отраслевом (функциональном) органе Администрации приказом руководителя назначены ответственные лица за работу с обращениями граждан;
- ежедневно с помощью электронного документооборота исполнители уведомляются о сроках предоставления ответов на обращения граждан;
- осуществляется прямое взаимодействие со специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан.