Информация о работе с обращениями граждан

в администрации городского округа за 2013г.

За 2013г. в администрацию городского округа поступило 917 письменных обращения (на 3%меньше, чем за 2012г. – 994 обращения), из них 203 обращения (22%) поступило по каналам электронной связи.

115 обращений (13%) носило коллективный характер (ремонт жилых домов, благоустройство, освещение, ремонт кровли и др.).

36 жителей городского округа (4%) не были удовлетворены решением своих проблем и обращались в администрацию городского округа три и более раза, поднимались вопросы:

о благоустройстве и другим вопросам, связанным с детским парком – 9 раз,

о сохранении лесного фонда – 9 раз,

об обслуживании дома № 20 по ул.Заводская управляющей организацией ООО «Евгриф»– 8 раз,

о благоустройстве территории дома 82а по ул.Маяковского – 8 раз,

об улучшении жилищных условий – 8 раз,

о благоустройстве дороги по ул. Спортивная и тарифах на воду - 7 раз,

по вопросам водоснабжения – 6 раз,

о благоустройстве территории, прилегающей к памятнику воинам-интернационалистам – 6 раз.

и другие вопросы.

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 348 обращения;

 направлено на рассмотрение: от Главы городского округа – 59 обращений, от Администрации Самарской области – 246 обращений (из них 41 обращение – от администрации Президента), от Самарской Губернской Думы - 12 обращений, от депутатов Кинельской городской Думы –40 обращений, других организаций – 212 обращений.

Анализ тематики обращений показывает, что в отчетном периоде значительного изменения в характере обращений не произошло. Сохраняют актуальность вопросы: благоустройства (198 обращений – 22%), предоставления жилья и улучшения жилищных условий (145 обращений – 16%), землепользования (90 обращений – 10%), водоснабжения и канализации (72 обращения – 8%), ремонта и обслуживания дорог (68 обращений – 7%), ремонта жилья (42 обращения – 5%), правопорядка (41 обращение – 5 %), социального обеспечения (35 обращений – 4%).

Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы устройства детей в детские сады, оказания материальной помощи, вывоза мусора.

*По срокам исполнения обращений:*

до 15 дней – рассмотрено 765 обращений (83% от общего количества обращений), до 30 дней – 152 обращения (17 %). Все обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

*По результатам рассмотрения обращений:*

положительный ответ дан по 45 обращениям (5%),

разъяснено заявителям по 854 обращениям (93%),

отказано – по 18 обращениям (2%).

На контроль поставлено 13 обращений (о ремонте дорог и жилых домов, благоустройстве, спиле деревьев, уборке мусора).

**За отчетный период к Главе администрации на личном приеме обратилось 316 человек** (355 чел. – в 2012г.).

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 48 обращениям,

разъяснено заявителям по 238 обращениям,

отказано заявителям по 30 обращениям (о предоставлении жилья, земельные вопросы, оказание материальной помощи, установка торгового павильона и др.).

Анализ тематики обращений с личного приема Главы администрации городского округа показывает, что большая часть обращений связана с ремонтом жилья и благоустройством – 56 обращений, жилищными вопросами – 55 обращения, вопросами землепользования – 52 обращения. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы устройства детей в детский сад, жалобы на соседей, вопросы трудоустройства, оказание материальной помощи, открытие мед.пункта и др.