

Отчет о работе с обращениями граждан в администрации города Евпатории Республики Крым за 2017 год

В 2017г. в администрацию города Евпатории Республики Крым поступило 4763 обращений граждан, в т.ч.:

- письменных – 3755, что на 269 обращений меньше, чем за аналогичный период прошлого года (4024),
- принято граждан руководством – 421 человек, за аналогичный период прошлого года – 374 граждан.

За истекший период в администрацию города через вышестоящие органы власти поступило 2397 обращений (в 2016 — 2335).

Количество многократных обращений в 2017 году составляет 15,5 % от общего числа обращений (741 обращение).

Из поступившего числа многократных обращений граждан:

- граждане уведомлены о прекращении переписки по 30 вопросам в обращениях;
- прекращена переписка с гражданами по 22 вопросам в обращениях.

Уменьшилось на 95 обращений за отчетный период и количество коллективных обращений — 484. Граждане объединяются в коллективы, чтобы совместно решать такие проблемы, как оплата жилья и коммунальных услуг, капитальный ремонт и обслуживание дома, ремонт внутриквартальных дорог, благоустройство детских площадок.



По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило от жителей: г.Евпатории –3970, пгт Заозерное – 182, пгт Мирный – 66, пгт Новоозерное – 92.

Территориальная принадлежность обращений



Анализ вопросов, поднятых в обращениях граждан, показывает, что на первом месте вопросы жилищно-коммунального хозяйства — 1851 обращение, что составляет 39 % от общего количества поступивших обращений за 2017г.

Из всего спектра вопросов, наиболее актуальными по количеству обращений являются вопросы оплаты жилья и коммунальных услуг, благоустройства дворов и детских площадок, ремонта дорог, капитального ремонта дома, ремонта систем ГВС и ХВС. Одна из самых больших тем, затронутая в обращениях, это неудовлетворительная работа управляющих компаний (вопросы ремонта и содержания жилищного фонда). Немало поступило вопросов по увеличению тарифов и некорректному начислению управляющими компаниями платы на жилищно-коммунальные услуги, при этом авторы обращали внимание на несоответствие цен и качества предоставляемых услуг (водоснабжение, электроснабжение, отопление).

По всем поступившим обращениям даются разъяснения согласно законодательству, работы ставятся в план-графики текущего ремонта управляющих компаний, которые при подходе очередности выполняются, по вопросу благоустройства территории — даются рекомендации о принятии участия в городских конкурсах; устанавливаются детские и спортивные площадки.

На втором месте обращения, связанные с незаконным, по мнению заявителей, строительством, 628 — 13% от общего числа.

Каждый ответ на обращение граждан содержит нормы действующего законодательства, заявителям разъясняются их права и обязанности. Меры по обращениям граждан принимаются в виде вынесения предписаний об устранении нарушений действующего законодательства, а также составлении протоколов об административном правонарушении.

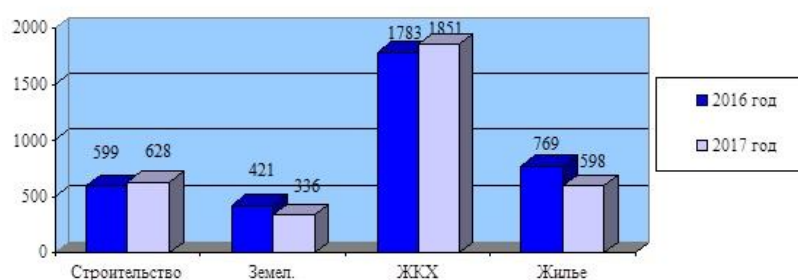
На третьем месте находятся жилищные вопросы. Их доля в общем объеме письменных обращений составляет 12,5% (598 обращений). Доминирующими здесь, по-прежнему, остаются вопросы улучшения жилищных условий, предоставления жилья. Увеличилось и количество вопросов по переселению из ветхого и аварийного жилья (среди них большое количество повторных обращений).

По жилищным вопросам оказывается содействие гражданам в рамках полномочий администрации города Евпатории Республики Крым, разъясняется порядок постановки в очередь и т.д.

Немалую часть в обращениях граждан занимают земельные вопросы, они составляют 7% от общего числа, 336 обращений. Наиболее популярными являются вопросы по выделению земельных участков, закрепление земельных участков в собственность, продление договоров аренды земельных участков, внесение изменений в постановления и распоряжения.

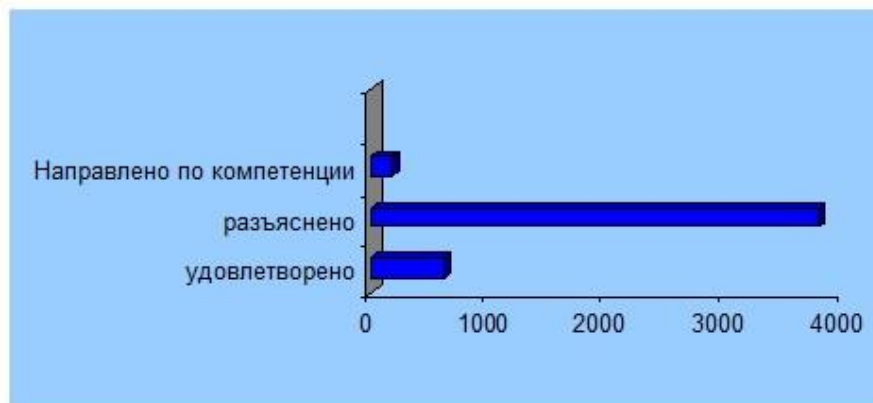
Все обращения рассматриваются в установленном порядке, даются разъяснения в соответствии с действующим законодательством, в случае необходимости, в порядке законодательной инициативы направляются письма в адрес Совета министров РК и МИЗО.

Динамика по видам обращений



За 2017 год (по состоянию на 31.12.2017г.) рассмотрено 4595 обращений. Анализ обращений по результатам рассмотрения показал, что в 2017 году положительное решение принято по 619 обращениям. Разъяснительные ответы даны на 3793 обращения. Направлено по компетенции в другие органы – 183 обращения. В работе находятся 168 обращений.

Результаты обращений граждан



Продолжается работа по проведению приемов граждан по личным вопросам главой администрации, его заместителями. В администрации города Евпатории в 2017 году проведено 103 личных приемов, принято 421 гражданин.

По всем обращениям даны конкретные поручения и разъяснения, при необходимости о результатах авторы информированы письменно. Обращаясь устно, граждане нуждались чаще всего в квалифицированном разъяснении действующего законодательства и способов его применения. По вопросам, требующим проверки, дополнительного рассмотрения, конкретных действий население обращалось с письменными заявлениями.

Все шире используется электронная почта. Для повышения оперативности и эффективности работы с заявлениями граждан, в целях расширения границ диалога власти с населением на сайте администрации города имеется раздел «Электронная приемная», обеспечивающая обращения к руководству администрации гражданами по различным проблемам. Через «Электронную приемную» на официальный сайт администрации в отчетном периоде поступило 596 обращений, в 2016 году — 420 обращений.

Телефонная линия Председателя Совета министров Республики Крым

На все поступающие сообщения на телефонную линию осуществляется оперативное реагирование, принимаются меры по решению возникающих проблем в максимально сжатые сроки.

В 2017 году на телефонную линию от жителей городского округа Евпатория поступило 670 сообщений, 150 из которых были решены положительно в кратчайшие сроки, 513 разъяснено в соответствии с законодательством Российской Федерации, 7 находятся на рассмотрении. По сравнению с аналогичным периодом 2016 года количество обращений на телефонную линию уменьшилось на 39.

В ходе обработки информации, поступившей на телефонную линию, были определены наиболее проблемные сферы для городского округа Евпатория:

1. Жилищно-коммунальное хозяйство (вопросы электроснабжения, отопления, благоустройства) — 444;
2. Образование и наука – 28;
3. Вопросы социальной сферы (назначения и выплаты пособий, компенсаций, льгот) — 26;
4. Транспорт (транспорт и дорожное хозяйство) – 47.

В администрации города большое внимание уделяется не только своевременному рассмотрению обращений граждан, но и качеству подготовки ответов на них. Ежедневно на аппаратных совещаниях при главе администрации анализируются обращения от граждан, поступившие в администрацию за неделю, результаты рассмотрения обращений граждан за неделю, а также осуществляется обратная связь с заявителями для повышения уровня удовлетворенности граждан.

Вся работа с обращениями граждан в администрации города Евпатории построена на взаимопонимании, ответственности должностных лиц и осознании того, что обращения

граждан в органы местного самоуправления – это способ защиты их прав и законных интересов.