Итоги работы

с обращениями граждан и организаций

за 3 квартал и 9 месяцев 2013 года.

За 3 квартал и 9 месяцев 2013 года в администрации города Сочи зарегистрировано соответственно 4559 и 12553 обращений граждан, из них поставлено на контроль 4542 и 12266 (99 %).Кроме тогов администрацию города за 3 квартал и 9 месяцев 2013 года поступило 43502 и 97527 обращений граждан на «Прямую линию Главы города Сочи», 438 и 644 соответственно обращений на «Горячую объединенную телефонную Олимпийскую линию» (всего 644 обращения).

Из администрации Краснодарского края за указанный период 2013 года поступило 361 (за 3 квартал) и 1502 (за 9 месяцев) обращений граждан, направленных в Администрацию Президента Российской Федерации, из них поставлено на контроль 1074 обращения. За 3 квартал и 9 месяцев 2013 года в администрацию города Сочи поступило соответственно 294 и 983 обращений граждан на многоканальный круглосуточный телефон администрации Краснодарского края (контрольных за 9 месяцев - 291 поручение).

За 3 квартал 2013 года анализ поступивших письменных обращений граждан по-прежнему выявляет ведущее место вопросов жилищно-коммунальной сферы – 1210 обращений(27 %),земельно-имущественного характера – 629 обращений (14 %),вопросов строительства и самовольного строительства – 1024 обращения (22 %),улучшения жилищных условий – 379 обращений (8 %),и вопросов социальной сферы – 255 обращений (6 %) (диаграмма № 1). По-прежнему большая часть вопросов коммунальной сферы вызвана качеством предоставления коммунальных услуг населению (прежде всего - вопросы энерго- и водоснабжения). В отчетном периоде значимыми для жителей города являются также вопросы развития инфраструктуры города (строительство сетей газоснабжения и подключение к сетям, вопросы канализования, водоснабжения, ремонт и строительство дорог).

За 3 квартал 2013 года проведены 4видеоприема граждан через терминал «Электронной приемной Президента Российской Федерации», за 9 месяцев 2013 года проведено 2 видеоприема Администрации Президента Российской Федерации и 18 видеоприемов граждан через терминал «Электронной приемной Президента Российской Федерации».

По поручению Президента Российской Федерации продолжает работу в администрации города Сочи «Прямая телефонная линия по вопросам подготовки к проведению зимних Олимпийских игр 2014 года» (т.264-30-10) с включением оператора в схему работы объединенной телефонной линии Единого информационного центра «Сочи-2014». Принято и разъяснено в рамках компетенции по олимпийской тематике 438 за 3 квартал и 644 вопроса за 9 месяцев 2013 года.

Продолжает использоваться такая форма работы с населением, как выездные приемы Главы города Сочи с приглашением всех руководителей структурных подразделений администрации города Сочи и предприятий (приемы граждан проводятся в районах города по субботам). Главой города Сочи А.Н. Пахомовым за указанный период на личном приеме принято 113 граждан. Кроме того заместители Главы города Сочи приняли на личных приемах 189 человек. В соответствии с графиком приема, утвержденным распоряжением Главы города Сочи, еженедельные приемы граждан проводят главы администраций внутригородских районов города. Всего за 3 квартал принято 147 и за 9 месяцев 2013 года принято 511 человек.

В администрации города Сочи продолжает работу типовой терминал системы электронных приемных Президента Российской Федерации. Используются такие формы работы, как обращение граждан по сети Интернет. В холлах администрации города Сочи, администраций внутригородских районов города продолжают работу инфоматы, посредством которых граждане могут написать письма на имя главы администрации (губернатора) Краснодарского края А.Н. Ткачева, Главы города Сочи А.Н. Пахомова.

Продолжают работу Интернет он-лайн приемные руководителей администрации города Сочи и отраслевых (функциональных) органов администрации города Сочи и круглосуточная «Прямая линия Главы города Сочи». В течение 3 квартала и 9 месяцев 2013 года поступило 97527 звонков граждан, отработано в режиме он-лайн – 96748, по 779 обращениям оформлены карточки и поставлены на контроль. Около 68 % обращений граждан на «Прямую линию Главы города Сочи» за 3 квартал 2013 года (всего 29504) связаны с отключением электроэнергии, 19 % (всего 8248) - с качеством поставки холодного и горячего водоснабжения. 4520 гражданам оказана консультативная помощь в режиме он-лайн.