Итоги работы

с обращениями граждан и организаций

за 2 квартал и 1 полугодие 2013 года.

Работа по рассмотрению обращений граждан в администрации города Сочи ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законами Краснодарского края от 28.06.2007 № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», от 23.06.2010 № 2000-КЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае», постановлением администрации города Сочи от 22.03.2011 № 481 «О регламенте рассмотрения обращений граждан в администрации города Сочи и проведении приемов», постановлением от 27 мая 2011 г. № 1018 «О внесении изменений в постановление администрации города Сочи от 22 марта 2011 года № 481 «О регламенте рассмотрения обращений граждан в администрации города Сочи и проведении приемов».

Управлением по работе с обращениями граждан и организаций администрации города Сочи проведен анализ работы по рассмотрению обращений граждан за 1 полугодие 2013 года. В администрации города Сочи за указанный период зарегистрировано 7755 письменных обращений граждан, из них поставлено на контроль 7724 (99 %).Кроме тогов администрацию города за 1 полугодие 2013 года поступило 518 обращений граждан на «Прямую линию Главы города Сочи», 206 обращений на «Горячую объединенную телефонную Олимпийскую линию» (всего 8479 обращений). Все обращения были поставлены на 100% контроль.

Из Администрации Президента Российской Федерации обращений не поступало. В то же время администрацию города Сочи через администрацию Краснодарского края за 1 полугодие 2013 года поступило 1183 обращения граждан, направленных в Администрацию Президента Российской Федерации, из них поставлено на вышестоящий контроль 825 обращений. Из администрации Краснодарского края за 1 полугодие поступило 3612 обращений граждан (из них контрольных - 2213). Кроме того в администрацию города Сочи за 1 полугодие 2013 года поступило 689 (контрольных 154) поручений о рассмотрении обращений граждан на многоканальный круглосуточный телефон администрации Краснодарского края.

Анализ поступивших письменных обращений граждан за 1 полугодие 2013 года по основным проблемам указывает на ведущее место вопросов жилищно-коммунальной сферы – 1718 обращений (22 %), земельно-имущественного характера – 1405 обращений (18 %), вопросов строительства и самовольного строительства – 1077 обращений (14 %), улучшения жилищных условий – 559 обращений (7 %), и вопросов социальной сферы – 281 обращение (4 %).

Значительная часть вопросов коммунальной сферы вызвана качеством предоставления коммунальных услуг населению (прежде вего - вопросы энерго- и водоснабжения, тарифов на коммунальные услуги). В отчетном периоде значимыми для жителей города являются также вопросы развития коммунальной инфраструктуры (газоснабжение, канализование, водоснабжение, строительство дорог в сельских и поселковых округах).

В целях эффективности рассмотрения обращений граждан 37,5 % рассмотрено комиссионно с выездом на место. В 1 полугодии 2013 года подготовлены материалы для проведения 2 видеоприемов Администрации Президента Российской Федерации и 14 видеоприемов через терминал «Электронной приемной Президента Российской Федерации».

Продолжает работу в администрации города Сочи по поручению Президента Российской Федерации «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». В рамках компетенции принято и разъяснено по олимпийской тематике за 1 полугодие 206 вопросов.

Активно 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 1 полугодие проведен 21 прием граждан, на которых принят 251 человек. Заместители Главы города Сочи в 1 полугодии провели 34 приема и приняли 425 человек.

Еженедельные приемы граждан в соответствии с графиком приема, утвержденным распоряжением Главы города Сочи, проводят главы администраций внутригородских районов города. Всего в 1 полугодии 2013 года принято 363 человека.

Активно 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. В администрации города Сочи продолжает работу типовой терминал системы электронных приемных Президента Российской Федерации.

Организованы и действуют Интернет он-лайн приемные руководителей администрации города Сочи и отраслевых (функциональных) органов администрации города Сочи. Продолжает работу круглосуточная «Прямая линия Главы города Сочи». В течение 1 полугодия 2013 года поступило 54025 звонков граждан, отработано в режиме он-лайн – 53507, по 518 обращениям оформлены карточки и поставлены на контроль.