РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В 2018 ГОДУ

 В работе с обращениями граждан администрация муниципального образования - городской округ город Касимов руководствуется Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования, а также Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования - городской округ город Касимов.

 За 2018 год общее количество обращений в администрацию города составило 814, в том числе 699 письменных обращений граждан, что на 24,2% меньше 2017 года (2017 - 1073), в т.ч. 168 обращений из Правительства Рязанской области, а также центральных исполнительных органов (2017 – 325).

Проведена работа по 78 обращениям, поступившим на официальный сайт муниципального образования в раздел «Приемная».

Основной темой, волнующей жителей города, остается функционирование жилищно-коммунального хозяйства - 88,2% (718) от поступивших обращений (2017- 989 (92,1%). Среди них:

- 388 - вопросы благоустройства, в т.ч. ремонт автодорог, спил деревьев;

- 44 - уличное освещение;

- 142 - оказание и оплата коммунальных услуг;

- 122 - улучшение жилищных условий.

 Рассмотрено 19 обращений граждан об оказании материальной помощи, обратившихся непосредственно в администрацию (2017 - 30 обращений). Общая сумма оказанной материальной помощи - 152,5 тыс. рублей с учетом 72 обращений в МФЦ, которые не учитываются в общем количестве, но присутствуют в суммарном денежном выражении.

 78 обращений (9,6%) поступило в форме электронного документа на официальный сайт муниципального образования в раздел «Приемная» (2017 - 99).

17 обращений перенаправлены для рассмотрения по компетенции в другие структуры (СЭС, ОВД и др.).

Основной поток обращений граждан, поступивших из Касимовской городской Думы, связан с вопросами жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства города, в т.ч. ремонт дорог и тротуаров. Общее количество обращений - 33 (2017 - 18).

 Главные проблемы, обозначенные в обращениях: жилищно-коммунальное хозяйство и благоустройство территории - 22, ремонт автодорог - 6, оказание установка памятника - 1, предоставление жилых помещений - 1, открытие бани - 1, вопросы архитектуры и градостроительства - 2.

 В администрации проведены 36 личных приемов, на которые обратилось 115 граждан (2017 - 22 личных приема (91 чел.).

 Основные вопросы обращений:

 - 47 - жилищный вопрос (переселение граждан, постановка на учет);

 - 28 - ремонт жилищного фонда;

 - 25 - вопросы благоустройства

 - 15 - оформление земельных участков, строительство.

РАБОТА ОБЩЕСТВЕННОЙ ПРИЕМНОЙ

ГУБЕРНАТОРА РЯЗАНСКОЙ ОБЛАСТИ

 Еженедельно (каждую среду) в общественной приемной Губернатора Рязанской области проводится прием граждан. Организационная, материально-техническая функции по обеспечению работы общественной приемной возложены на администрацию муниципального образования.

За 12 месяцев 2018 года в общественную приемную обратилось 25 человек (2017 - 27).

Основные обращения по вопросам коммунального и дорожного хозяйства (оплата жилья, коммунальных услуг). По всем вопросам даны разъяснения на месте.

Помощник Губернатора, осуществляющий прием граждан, ежемесячно предоставляет отчет о приеме в отдел по работе с обращениями граждан Правительства Рязанской области и в администрацию.

ВЫЕЗДНОЙ ПРИЕМ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ РЯЗАНСКОЙ ОБЛАСТИ

 В городе ежемесячно (каждую первую среду месяца, в соответствии с распоряжением Губернатора) проводится выездной прием руководителями исполнительных органов государственной власти Рязанской области.

В 2018 году обратилось 10 чел., (2017 - 11 чел.). Основная тематика обращений: ЖКХ – 3, благоустройство - 3, социальное обеспечение - 4.

ОБЩЕРОССИЙСКИЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

 В соответствии с поручением Президента РФ от 26 апреля 2013 года №ПР-936 «О проведении в День Конституции РФ общероссийского дня приема граждан» 12 декабря 2018 года в администрации муниципального образования проведен общероссийский день приема граждан с использованием системы программного обеспечения. На прием обратились 2 жителя г. Касимова по вопросам уборки снега с территории дворовой площадки и участия в программе капитального ремонта многоквартирных домов (вопросы решен положительно).

МОНИТОРИНГ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПОВОДОВ

И СООБЩЕНИЙ ОТ ГРАЖДАН

В апреле 2018 годе все центральные исполнительные органы власти Рязанской области, а также администрации муниципальных образований начали работу в социальных сетях. Помимо ежедневного освещения деятельности на своих официальных страницах, ведется работа по мониторингу основных информационных поводов, а также сообщений от жителей муниципалитета. Это могут быть негативные сообщения, жалобы, вопросы, отзывы, благодарности, предложения. Комментарии пользователей социальных сетей, поступающие через социальные сети, оперативно отрабатываются профильными управлениями.

В 2018 году администрацией города Касимова отработано 126 инцидентов, направленных через социальные сети «ВКонтакте» и «Инстаграм» по темам:

- дороги - 53;

- благоустройство - 45;

- ЖКХ - 25;

- здравоохранение - 2;

- строительство и архитектура - 1.

 В администрации муниципального образования – городской округ город Касимов ежемесячно анализируются тематические приоритеты и причины обращений, проводится мониторинг обращений граждан, находящихся на контроле. Информация о состоянии исполнительской дисциплины, соблюдения требований к качеству ответов доводится до сведения заместителей главы, руководителей отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений администрации.