

**Информация
об обращениях граждан, поступивших
в Администрацию города Обнинска
в 1 полугодии 2017 года**

Обращения граждан – наиболее объективный индикатор реально существующих в муниципальном образовании проблем.

В 1 полугодии 2017 года в адрес главы Администрации города поступило 839 (721 - 1 полугодие 2016) обращений, из них: 271 (или 32,3%) просьба поддержана, в том числе в 197 (72,7%) обращениях приняты меры, не поддержано в 17 (или 2%) случаях, даны разъяснения по 447 (или 53,3%) обращениям, 104 (12,4%) обращения находятся в работе. По сравнению с предыдущим отчетным периодом количество обращений увеличилось на 14,1 % или на 118 единиц.

Сравнительные данные с отчетным периодом 2016 года приведены в таблице 1.

Таблица 1

Годы	1 полугодие 2017	1 полугодие 2016
Количество обращений	839	721
Результаты рассмотрения, из них:		
- поддержано	271 (32,3%)	257 (35,6%)
В т.ч. меры приняты	197 (72,7%)	175 (68,1)
- не поддержано	17 (2%)	15 (2,1%)
- разъяснено	447 (53,3%)	378 (52,4%)

Необходимо отметить, что не все обращения, поступающие в Администрацию города, содержат жалобы на действия (бездействие) или решение каких-либо органов, организаций или должностных лиц. Из общего числа поступивших в 1 полугодии 2017 года обращений только 15,4% являются жалобами. Остальные виды обращений - это заявления (71,9%) и предложения (0,4%).

Обращения поступали по различным каналам: доставлялись лично заявителями, путем непосредственного общения с гражданами на личных приемах, во время посещения предприятий, учреждений, культурных мероприятий, при встречах с общественностью города 291 (или 34,7%), почтовыми отправлениями 281 (или 33,5%). Из общего числа письменных обращений в отчетном периоде 267 (или 31,8%) поступили в форме электронного документа, что на 20 единиц больше, чем за аналогичный период прошлого года. Высокая доля интернет-обращений граждан свидетельствует о все большей популярности среди населения электронного сервиса Администрации города.

Из 839 письменных обращений 271 (или 32,3%) обращений поступило из государственных органов, из них:

из Администрации Губернатора Калужской области – 147 (или 17,5% от общего количества обращений);

от Уполномоченного по правам ребенка – 3 (или 0,4% от общего количества обращений);

из прокуратуры – 56 (или 6,7% от общего количества обращений);

из министерств и ведомств – 56 (или 6,7% от общего количества обращений);

от представительных органов власти – 9 (или 1,1% от общего количества обращений);

от граждан – 568 (или 67,7% от общего количества обращений).

Все обращения отработаны без нарушения сроков исполнения. Как показывает практика, подавляющее большинство обращений граждан адресованы в вышестоящие государственные органы из-за не согласия с результатом решения своих проблем в Администрации города.

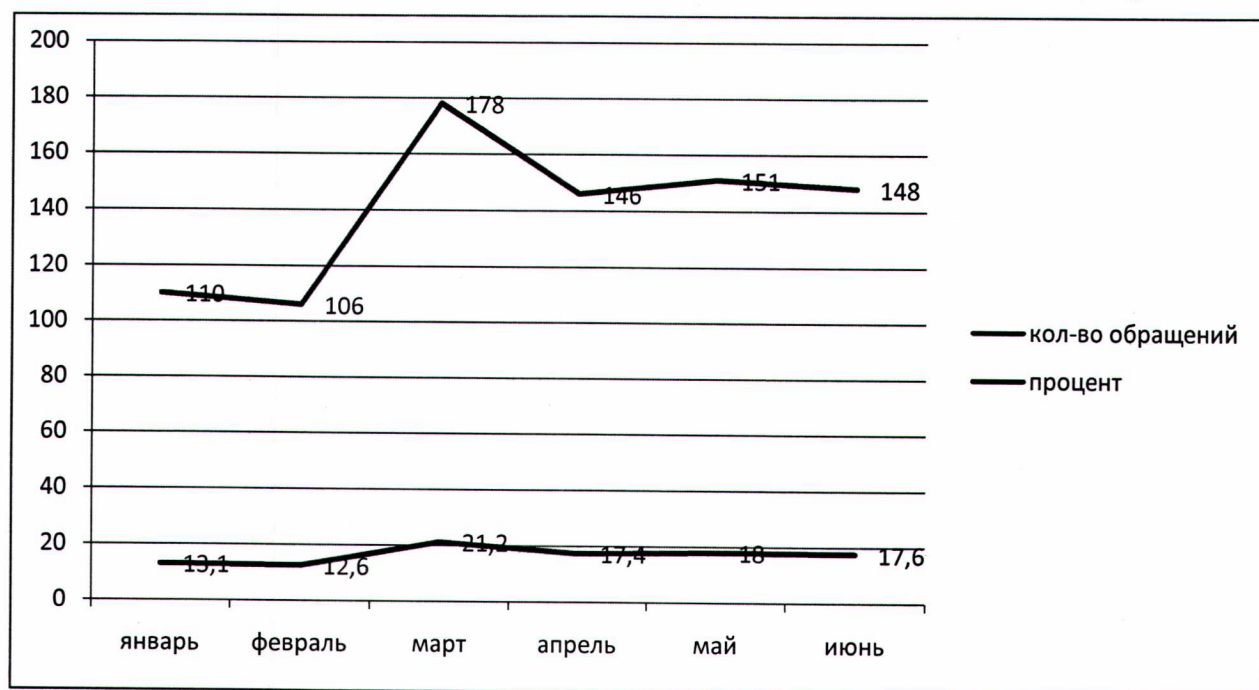
Распределение обращений, поступивших в Администрацию города в 1 полугодии 2017 года, по месяцам представлена в таблице 2 и диаграмме 1.

Таблица 2

Распределение обращений по месяцам

Месяц	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь
Кол-во обращений	110	106	178	146	151	148
Процент от общего количества	13,1%	12,6%	21,2%	17,4%	18%	17,6%

Диаграмма 1



Значительная часть корреспонденции зарегистрирована в марте месяце 178 (или 21,2%) и в мае 151 (или 18%) , из них наибольшее количество обращений поступило по вопросам благоустройства территорий города и земельным правоотношениям соответственно 68 (или 38,2%) и 50 (или 33,1%).

При сравнении статистических показателей с аналогичным отчетным периодом наметилась тенденция увеличения количества обращений к главе Администрации города (Диаграмма 2).

Диаграмма 2



Средне-городской показатель по количеству обращений на 1 тысячу населения за отчетный период составил 7,1 обращения.

Если доля коллективных обращений уменьшилась всего на 1,7% от общего количества обращений (1 полугодие 2017 - 6,1% , 1 полугодие 2016 - 7,8%), то доля повторных обращений увеличилась на 3,4% (1 полугодие 2017 – 17,4%, 1 полугодие 2016 - 14%).

Проведенный анализ показывает, что в Администрацию города обращаются разные категории граждан, независимо от социального положения и уровня жизни. Следует выделить обращения граждан, имеющих льготы, а также относящихся к наименее социально защищенным слоям населения, среди них пенсионеры и инвалиды различных категорий, многодетные родители и ветераны труда.

Тематика обращений граждан

Тенденция распределения обращений по тематике сохраняется не первый год и зависит от множества факторов. Данные, приведенные в таблице 3, более подробно и наглядно характеризуют спектр проблем, волнующих жителей города и позволяют сформировать представление о первоочередных нуждах жителей города, которые на данный момент времени волнуют граждан и которые они не смогли самостоятельно решить.

Таблица 3

№ п/п	Тематика обращений	1 полугодие 2017		1 полугодие 2016	
		Всего	В % отношении	Всего	В % отношении
1.	Земельные правоотношения	160	19,1	109	15,1
2.	Транспорт и связь	24	2,9	43	6,0
3.	Жилищные вопросы, индивидуальное жилищное строительство	67	8	63	8,7
4.	Коммунальное хозяйство, в т.ч. оплата жилья и коммунальных услуг	90	10,7	108	15
5.	Строительство, ремонт дорог и мостов	93	11,1	127	17,6
6.	Торговля	26	3,1	29	4
7.	Социальное обеспечение, физическая культура и спорт, образование и дошкольное воспитание	79	9,4	78	10,8
8.	Труд и занятость населения	12	1,4	8	1,1
9.	Благоустройство территорий, экология и природопользование	160	19,1	129	17,9
10.	Безопасность и правопорядок паспортизация и прописка,	12	1,4	10	1,4
11.	Другие вопросы	12	1,4	17	2,4

Из представленных данных видно, что в 1 полугодии 2017 года, по сравнению с аналогичным периодом 2016 года, картина не сильно изменилась.

Все также преобладают обращения с вопросами благоустройства внутридворовых территорий и земельных правоотношений. За ними идут жалобы на плохое состояние дорог и внутридворовых проездов. Третье место занимают вопросы, относящиеся к деятельности коммунального хозяйства, жалобы на работу управляющих компаний. Четвертое и пятое место соответственно – это вопросы социального блока и жилья.

Увеличение количества обращений по сравнению с аналогичным периодом 2016 года прошло по 6 позициям и коснулось следующих направлений:

- земельные правоотношения - на 51 обращение (или 31,9%);
- благоустройство территорий и экология – на 31 (или 19,4%).

Незначительное увеличение в количественном отношении произошло по следующим позициям:

- жилищные вопросы, вопросы индивидуального жилищного строительства, а также вопросы труда и занятости населения увеличились на 4 единицы, но в процентном отношении составляют соответственно 6% и 33,3%;

- вопросы безопасности и правопорядка, паспортизации и прописки на 2 единицы, а блок социального обеспечения, физической культуры и спорта, образования и дошкольного воспитания - всего на 1 единицу и соответственно в процентном отношении составляют 16,7% и 1,3% .

При этом по отдельным позициям отмечается **снижение** числа обращений, поступающих в Администрацию города. В частности, вопросы строительства и ремонта дорог уменьшились на 34 единицы (или 26,8%).

Также значительное уменьшение коснулось вопросов транспорта и блока коммунального хозяйства соответственно 19 (или 44,2%) и 18 (или 16,7%).

На 5 единиц (или 29,4%) сократилось количество обращений в позиции Другие вопросы.

Данные, приведенные в таблице 4, более подробно характеризуют спектр проблем, волнующих жителей города. Здесь обращения структурированы по тематике, ранжированы по количеству поступивших обращений в Администрацию города и отражают результаты их рассмотрения.

Таблица 4

№ пп	Тематика обращений	Всего	Поддержано/ в т.ч. меры приняты	Разъяснено	Не поддержано
1.	Земельные правоотношения	160	85/76	21	-
2.	Транспорт и связь	24	3/2	21	-
3.	Жилищные вопросы, индивидуальное жилищное строительство	67	20/17	43	4
4.	Коммунальное хозяйство: - эксплуатация жилищного фонда; - водоснабжение и водоотведение, отопление - электроснабжение и газоснабжение - оплата жилья и коммунальных услуг	55 11 9 15	32/15 6/4 4/3 1/-	23 5 5 14	- - - -
5.	Строительство и ремонт дорог и мостов	93	31/24	60	2
6.	Благоустройство, экология, природопользование	160	63/40	94	1
7.	Образование, дошкольное воспитание и культура	42	5/4	37	-
8.	Вопросы социального обеспечения	31	-/-	29	2
9.	Физическая культура и спорт	6	3/1	3	-
10.	Торговля	26	8/3	18	-
11.	Труд и занятость населения	12	-	7	-
12.	Безопасность и охрана правопорядка, паспортизация и прописка	12	-/-	12	-
13.	Другие вопросы	12	3/3	9	-
Итого:		735	271/197	447	17

Работа с обращениями граждан

За 1 полугодие 2017 года количество обращений, поставленных на контроль в Администрации города, составило 272 (или 32,4%), что на 34,6% больше, чем за указанный период 2016 года. 30 (или 3,6%) обращений находятся в работе. Этот блок занимает третью часть от всех поступивших обращений.

Из числа рассмотренных (242) обращений таковы результаты рассмотрения:

- поддержано 40 (или 16,5%) просьбы; в том числе меры приняты по 21(52,5%) обращениям;
- даны разъяснения в 200 (73,5%) случаях;
- 2 (или 0,8%) просьбы не нашли поддержки.

С целью объективного рассмотрения заявлений граждан многие вопросы были рассмотрены комиссионно с выездом на место – 143 обращения (или 17 %) , а наиболее значимые обращения граждан, особенно коллективные, а также обращения инвалидов, участников и ветеранов Великой Отечественной войны в канун празднования Дня Победы в Великой Отечественной войны, обращения, адресованные Президенту РФ рассматривались в первоочередном порядке и с выездом на место.

Одной из эффективных форм работы с населением является личный прием граждан. Эта форма работы позволяет не только наиболее оперативно откликаться на нужды отдельных граждан, но и выявлять наиболее проблемные вопросы в жизни муниципального образования.

В первом полугодии 2017 года главой Администрации города и его заместителями принято на личном приеме 95 жителей города, что на 6,9% меньше, чем в 1 полугодии 2016, из них: 54 (или 56,8%) просьбы поддержаны, в т.ч. меры приняты по 49 (или 51,6%) обращениям, даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством по 40 (или 42,1%) вопросам и только в 1(1,1%) случае отказано. Лично главой Администрации города проведен выездной прием, в ходе которого принято 7 человек из числа представителей ТОСов и советов домов. На встрече обсуждались вопросы благоустройства внутридворовых территорий и содержание общедомового имущества.

Гражданами активно используется официальный информационный портал Администрации города Обнинска: admobninsk.ru.

В настоящий момент реализованы новые возможности для населения. Расширился функционал портала:

- появилась страница, информирующая о работе Многофункционального центра на территории МО «Город Обнинск»;

- разработана возможность скачивать информацию с портала в формате «Открытые данные»;

- появилась возможность с помощью портала следить за уборкой города в Он-лайн режиме;

- реализована возможность граждан оценить работу муниципальных служащих с их обращениями:

<http://www.admobninsk.ru/obninsk/legislation/feedback/elektronnaya-forma-oprosnogo-lista/>.

Был проведен ребрендинг официального портала Администрации города, что позволило его сделать ближе к гражданам и создать новые разделы, полезные для жителей и гостей города Обнинска.

Можно отметить положительный факт: граждане не потеряли доверие к portalу, видя, что их обращения на него не остаются без ответа.

Начальник общего отдела



Л.Н.Белякова