

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

**письменных и устных обращений граждан по
Чистопольскому городскому исполнительному комитету Чистопольского
муниципального района
за 2013 год.**

2013 г.

**Анализ
письменных и устных обращений граждан по
Чистопольскому городскому исполнительному комитету
Чистопольского муниципального района
за 2013 год.**

Анализируя работу по рассмотрению обращений граждан в Чистопольском городском Исполнительном комитете Чистопольского муниципального района за 2013г. можно отметить наиболее важные показатели.

Общее число заявлений, поступивших в Чистопольский городской исполнительный комитет Чистопольского муниципального района в 2013 г. **значительно повысилось**. По сравнению с 2012 г. (**702 обращения**), в 2013 г. поступило **1240** заявления от граждан, что значительно на **538** обращений больше, чем в 2012г, из них по вопросу регистрации мест захоронений граждан с 01 сентября 2013 года поступило **259** обращений.

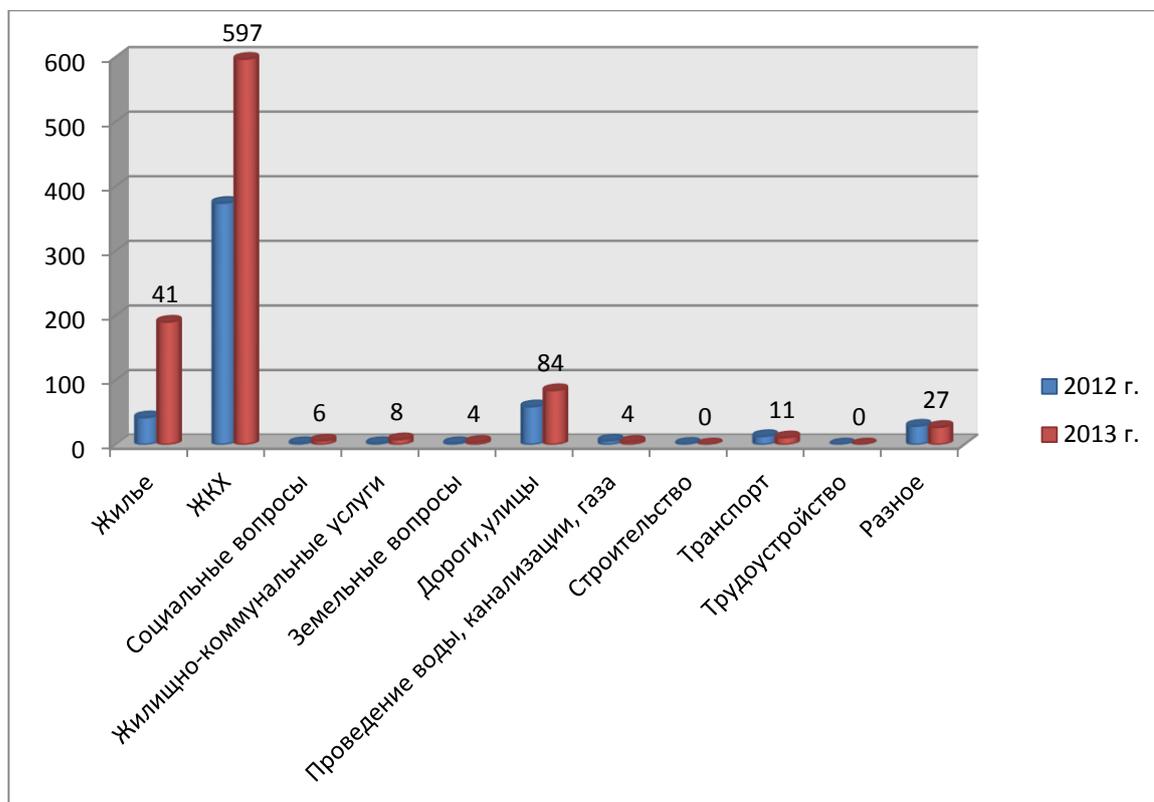
Из общего числа письменных (**1240**) и устных (**94**) обращений граждан в адрес Руководителя Чистопольского городского исполнительного комитета ЧМР – **216** обращений поступило через электронный документооборот «Электронное правительство Республики Татарстан» и через Интернет- приемную, **1024 обращения** поступило на бумажном носителе.

На личном приеме в 2013 году Руководителем Чистопольского городского Исполнительного комитета Чистопольского муниципального района принято **94** гражданина, что остается на одном уровне по сравнению с 2012 г. - **94** обращения (в 2011 г. принято **59** человек).

Общее количество письменных заявлений, поступивших на рассмотрение горисполкома от Главы и Руководителя Исполкома и заместителей	
2012г.	2013 г.
всего	всего
107	236

В 2013 году заметна тенденция снижения обращений граждан, поступивших в Аппарат Президента РТ и другие высшие органы власти из Чистопольского муниципального района и г. Чистополь- **82** обращения.

**Тематический классификатор поступивших обращений
в Аппарат Президента РТ от жителей
Чистопольского муниципального района РТ
за 2012-2013 гг.**



Тематическая структура обращений, поступающих в адрес Руководителя Чистопольского городского Исполнительного комитета, в целом, остается традиционной, значительных изменений не отмечается.

Одной из глобальных **проблем города** остается **ремонт дорог, благоустройство улиц**. Всего по данным вопросам в адрес горисполкома поступило **84** обращений. К сожалению, в виду отсутствия достаточного финансирования вопрос ремонта дорог, асфальтирования улиц не может решиться положительно в большинстве случаев.

По-прежнему, в обращениях доминируют **вопросы жилья**. По данной теме в 2013 г. обратилось **190** жителей и **50** обращений по вопросу заключения договоров социального найма, по сравнению с аналогичным периодом 2012 г. количество писем увеличилось на **148** обращений (2012г. – **42**). Острыми остаются вопросы переселения из аварийного жилья, обеспечение жильем погорельцев, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Второй по значимости темой в обращениях граждан стали **вопросы жилищно-коммунального хозяйства** – **597** обращений зарегистрировано в 2013 г. это на **223** обращение больше, чем в 2012 (**374**). **Рост обращений граждан зависит от увеличения количества обращений по выдаче разрешений на складирование строительных материалов, разрешений на спиливание**

деревьев, замену ламп уличного освещения, переноса контейнерных площадок и т.д.

Постоянными и острыми в почте граждан остаются вопросы **оплаты услуг жилищно-коммунального хозяйства, начисление ОДН - 8** обращений в 2013 г. на 6 обращения больше, чем в 2012 г. **(2)**.

Решение социальных вопросов населения является важнейшим аспектом деятельности органов власти. Как показывает практика, работа управлений социальной защиты населения, образования и лечебных учреждений максимально приближена к каждому конкретному человеку, ориентирована на решение его проблем. В 2013 г. в адрес Горисполкома поступило **6 обращений** содержащих **вопросы социального характера**. В данных обращениях содержались просьбы об оказании материальной помощи на неотложные нужды, на лечение, лицам, пострадавшим от пожарных и стихийных бедствий, оказание содействие в трудоустройстве. В 2012 году **1** обращений.

При рассмотрении обращений граждан, очень важно помнить, что за каждым заявлением стоит судьба конкретного заявителя. В связи с этим исполнителям рекомендовано не допускать формального подхода к рассмотрению заявлений, рассматривать своевременно и качественно каждое обращение. По данным из общего количества обращений заявителей **1240 - 1156 обращений** решены положительно (что составило - **93%**), **1204** – проверены с выездом на место (что составило - **97%**), **228-взяты на контроль**.

В 2013 году введена в действие Государственная информационная система Республики Татарстан «Народный контроль». Создавая данный сайт, разработчики планировали приблизить власть к проблемам народа. За отчетный период 2013 года в адрес Чистопольского муниципального района РТ поступило **54 обращения** (по сравнению с **2012- 30** обращений).

Чистопольский городской исполнительный комитет большое внимание уделяет работе с обращениями граждан в рамках разработанной в 2011 году стратегии развития ЧМР «Чистополь-2020», которая утверждена Решением Совета Чистопольского муниципального района №11/1 от 27.08.2011 года. В рамках данной стратегии разработан **проект «Совершенствование процессов работы с обращениями граждан»** с целью своевременного рассмотрения обращений граждан и подготовки качественных ответов. В 2013 году, согласно плану проекта, срок рассмотрения обращений снизился **до 20 дней**.

Для предоставления информационных услуг населению запланированы работы по обновлению стенда «Информация заявителю», где планируется разместить основные нормативные правовые документы, регламентирующие работу с обращениями граждан, информация о характере обращений, образцы заявлений, часы приема. В помощь гражданам были изготовлена папка, содержащая необходимую информацию для граждан, размещены пособие о работе местного самоуправления и ряд буклетов.

В 2013 году проводилась активная работа с органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями по использованию возможностей электронного документооборота «Электронное Правительство Татарстан», что значительно сократило срок направления на рассмотрение и получение необходимой информации при подготовке ответов заявителям.

В 2014 году необходимо активизировать работу с обращениями граждан,
а именно:

- Акцентировать внимание **на качестве** предоставляемых населению **услуг;**
- Продолжить работу по ведению статистики и анализа содержательной части обращений, усовершенствовать качество и полноту обработки первичных обращений граждан, **содержательную часть ответов, их обоснованности в целях исключения случаев формализма при их рассмотрении;**
- Сократить срок рассмотрения обращений граждан **до 15 дней.**

**Начальник
общего отдела**

Л.В.Лапутина