

Российская Федерация
Ростовская область

АДМИНИСТРАЦИЯ
города
РОСТОВА-НА-ДОНУ

ул. Б. Садовая, 47, Ростов-на-Дону, 344002
тел. 244-13-23 , факс 240-83-67
E-mail: meria@rostov-gorod.ru

28.11.2012 № 1/654

На № _____ от _____

Председателю
Ростовской-на-Дону
городской Думы
З.В. Неярохиной

Уважаемая Зинаида Васильевна!

В соответствии с планом работы Ростовской-на-Дону городской Думы пятого созыва на 2012 год вношу на рассмотрение заседания Ростовской-на-Дону городской Думы вопрос «О работе администрации Железнодорожного района по организации приема граждан, рассмотрению предложений, заявлений и жалоб граждан, принятию по ним решений».

Приложение: 1. Проект решения Ростовской-на-Дону городской
Думы на 4 л. в 1 экз.;
2. Информационный материал на 6 л. в 1 экз.

С уважением,



М.А. Чернышев

№ 1031
28.11.12 г.

Российская Федерация
Ростовская область

Администрация
Железнодорожного района
г.Ростова-на-Дону

пр.Стачки, 42, г.Ростов-на-Дону, 344004
тел./факс.: 2224625/2224568

E-mail: admingel@rostov-gorod.ru

ОГРН 1026103058904
ИНН/КПП 6162007748/616201001

Заместителю главы
Администрации города
(по организационно-
правовым и кадровым
вопросам)
А.Н.Шамановскому

23.11.12 № 12-1151
на № _____ от _____

Уважаемый Александр Николаевич!

В соответствии с планом работы Ростовской-на-Дону городской Думы пятого созыва на 2012 год вношу на рассмотрение заседания Ростовской-на-Дону городской Думы вопрос «О работе администрации Железнодорожного района по организации приема граждан, рассмотрению предложений, заявлений и жалоб граждан, принятию по ним решений».

Приложение: 1.Проект решения Ростовской-на-Дону городской Думы
на 4л. в 1 экз.
2.Информационный материал на 6 л. в 1 экз.

С уважением,

глава администрации



С.Б.Ковшиков



РОСТОВСКАЯ-на-ДОНУ ГОРОДСКАЯ ДУМА
ПЯТОГО СОЗЫВА
Р Е Ш Е Н И Е №

___декабря 2012 года

Заседание №

О работе администрации Железнодорожного района по организации приема граждан, рассмотрению предложений, заявлений и жалоб граждан, принятию по ним решений

Работа по организации приема граждан, рассмотрению предложений, заявлений и жалоб жителей в администрации Железнодорожного района ведется в соответствии с действующими федеральными и областными нормативными правовыми актами.

Рассмотрение обращений граждан в администрации Железнодорожного района организовано на основе существующей технологии регистрации обращений и контроля соблюдения сроков и качества подготовки ответов. Специалисты, выполняющие соответствующие функции на каждом этапе рассмотрения обращений, обеспечивают работу единой системы, включающей структурные подразделения, подведомственные предприятия и организации.

В администрацию Железнодорожного района в 2012 году поступило 1293 обращений граждан, в том числе 1183 письменных и 110 устных обращений, что на 90 (6,5%) меньше за аналогичный период прошлого года. 579 обращений поступило в администрацию непосредственно от граждан, 714 переадресованы из вышестоящих и надзорных органов в т.ч. из Правительства Ростовской области власти для рассмотрения поступило 30 обращений жителей района, из Администрации города и отраслевых ведомств - 518, из органов осуществляющих надзор (прокуратуры) – 187. Количество обращений из вышестоящих органов возросло на 19% по сравнению с 2011 годом.

В результате рассмотрения, поступивших обращений 1110 удовлетворены или даны разъяснения, что составило 85% от общего числа обращений, остальные 193 (15%) поставлены на контроль или находятся на рассмотрении.

Учитывая социальную значимость ряда обращений, с целью объективного рассмотрения заявлений, многие вопросы рассматривались с выездом на место.

Таким образом, рассмотрено каждое четвертое обращение граждан.

Наибольшее число вопросов 614 (47,4%), поставленных жителями района, касаются работы предприятий жилищно-коммунального хозяйства и вопросов благоустройства: рост тарифов на оплату жилищно-коммунальных услуг, капитальный ремонт домов, неудовлетворительное техническое состояние домов, канализование, благоустройство улиц, дворов, озеленение, освещение, ликвидация свалочных очагов.

229 (17,7%) обращений жителей посвящены вопросам строительства и архитектуры: возражение против фактов самовольного строительства и нарушения прав граждан, строительство многоквартирных домов.

84 (6,5%) обращений, касаются вопросов обеспечения законности и правопорядка: нарушение общественного порядка, бытовые конфликтные ситуации.

За 2012 год по обращениям граждан на 40 объектах выполнены различные виды ремонтно-строительных работ:

- выполнен капитальный ремонт 15 домов (ул. 1-я Баррикадная,4, ул. Кулагина,19, ул. Минераловодская,128, ул. Портовая,138, ул. Свердловская,3, ул. 3-я Кольцевая,44, ул. Амбулаторная,107\2 и т.д.)

- выполнен капитальный ремонт 15 кровель (пл. Рабочая,20, пер. Урицкого,69а, ул. Республиканская,138, 3-я Баррикадная,2, пер. Жлобинский,23);

- произведен ремонт канализации на улице Республиканской, что давно являлось актуальной проблемой жителей улицы;

- выполнен ремонт систем холодного водоснабжения (ул. Профсоюзная,29/22);

- замена системы отопления в доме по ул. Токарной,82\3;

- выполнено благоустройство улиц: ул. Минераловодская (от ул. Депутатской до пер. Безымянный), капитальный ремонт дорожного покрытия по ул. Русская и ул. Крупской.

Заявления и жалобы граждан учитываются при принятии управленческих решений, а также при формировании титульных списков капитального ремонта жилого фонда.

В администрации района первостепенное значение приобрели качественные параметры работы с обращениями граждан. Обязательными требованиями к исполнителям являются полнота и конкретность ответов, указание реальных сроков решения проблем, а также мотивов отказа в удовлетворении просьб граждан.

Организация личного приема главой администрации и его заместителями, сложившаяся система работы с обращениями граждан, позволили снизить количество обращений с 1383 в 2011 году до 1293 в 2012 году, а также уменьшить количество повторных обращений на 12,8 %.

В тоже время, несмотря на проводимые мероприятия, в работе с обращениями граждан имеются случаи рассмотрения обращений граждан в последний момент, что приводит к нарушению сроков, не соблюдаются сроки переадресации по принадлежности (зачастую и вышестоящими органами) и в итоге - к формальному решению поставленных вопросов. Имеются факты неудовлетворительного качества ответов на обращения, возвраты на доработку по причинам неполного некорректного содержания.

Исполнители, рассматривающие обращения в дирекции муниципального имущества и благоустройства района, в управляющих компаниях района не всегда соблюдают требования к качеству подготовки ответов и соблюдению сроков рассмотрения обращений.

Кроме того, актуальной проблемой в этой работе остается многократный дополнительный контроль, который порождает повторные обращения и затяжную переписку, не всегда ведущую к положительному решению вопросов. В настоящее время на дополнительном контроле в районе остается 76 обращений граждан, по которым администрацией района принимаются меры по их выполнению.

Также, не в полной мере используются применение ст. 2.1. Областного Закона Ростовской области от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях», предусматривающей ответственность за нарушение сроков и порядка ответов на обращения граждан.

В целях совершенствования работы по организации приёма граждан, рассмотрению заявлений и обращений граждан, сокращения процедур принятия решений по изложенным в них вопросам, а также в интересах оптимизации данной работы, руководствуясь статьями 40, 42 Устава города, городская Дума

РЕШИЛА:

1. Отметить положительный опыт работы администрации Железнодорожного района по организации приема граждан, рассмотрению их письменных заявлений и обращений.

2. Рекомендовать главе администрации Железнодорожного района (Ковшикову С.Б.) в целях исключения и предупреждения сроков рассмотрения обращений и жалоб граждан:

- особое внимание в работе по организации приема рассмотрению заявлений и жалоб граждан уделять оказанию максимальной помощи заявителям в разрешении основанных просьб и предложений, принятию необходимых мер по соблюдению, защите прав и законных интересов граждан;

- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы, содержащиеся в них замечания с целью своевременного выявления причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан и использовать результаты анализа работы по рассмотрению обращений граждан для выработки оптимальных управленческих решений;

- применять в работе по рассмотрению обращений граждан проверки с выездом на место, создание рабочих групп с участием заявителей;
- усилить требовательность к своевременному исполнению обращений граждан взятых на дополнительный контроль после промежуточного ответа;
- учитывать факты нарушения сроков рассмотрения обращений, заявлений и жалоб граждан, некачественной подготовки ответов при проведении аттестации муниципальных служащих
- установить строгую ответственность подчиненных должностных лиц и исполнителей за несвоевременное и неполное рассмотрение вопросов, поднимаемых заявителями, за не устранение причин, порождающих нарушение прав граждан.

3. Контроль за исполнением настоящего решения возложить на постоянную комиссию по местному самоуправлению, связям с политическими партиями и общественными объединениями, средствами массовой информации (Т.П.Георгиева).

Мэр (глава Администрации)
Города Ростова-на-Дону

М.А.Чернышев

Согласовано:

Начальник правового управления

П.В. Семиноженко

Заместитель главы
Администрации города
(по организационно-правовым
и кадровым вопросам)

А.Н. Шамановский