

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

11.11.2015 № 59-1/453

На № _____ от _____

Председателю городской Думы –
главе города Ростова-на-Дону

З.В. Неярохиной

Уважаемая Зинаида Васильевна!

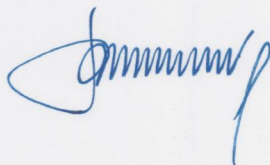
В соответствии с планом работы Ростовской-на-Дону городской Думы на 2015 год представляю Вам проект решения Ростовской-на-Дону городской Думы по вопросу «О работе администрации Кировского района по организации приема граждан, рассмотрению их письменных заявлений и обращений». Данные, указанные в информационном материале, подготовлены на основании ожидаемого исполнения.

Приложение: 1. Проект решения на 3 л. в 1 экз.;

2. Пояснительная записка к проекту решения на 5 л. в 1 экз.

С уважением,

глава Администрации
города Ростова-на-Дону



С.И. Горбань

РОСТОВСКАЯ - НА - ДОНУ ГОРОДСКАЯ ДУМА

РЕШЕНИЕ

от _____ ноября 2015 года

Заседание № _____

О РАБОТЕ АДМИНИСТРАЦИИ КИРОВСКОГО РАЙОНА ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ГРАЖДАН, РАССМОТРЕНИЮ ИХ ПИСЬМЕННЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ И ОБРАЩЕНИЙ

Работа по организации приема граждан, рассмотрению их письменных заявлений является одним из важнейших направлений деятельности администрации Кировского района. Прием и рассмотрение обращений граждан осуществляется специалистами администрации района в соответствии с федеральным и областным законами о порядке рассмотрения обращений граждан.

По результатам работы за 2014 год и девять месяцев 2015 года в администрацию Кировского района поступило 3986 письменных и устных обращений граждан, в том числе 946 электронных обращений в Интернет - приемную.

За девять месяцев 2015 года в администрацию района поступило 1666 обращений, что на 7 % ниже аналогичного периода 2014 года (1785 обращений). Из них 784 - обращения поступили непосредственно от граждан и 882 обращения переадресованы из вышестоящих и надзорных органов. Количество обращений из вышестоящих органов уменьшилось на 10,2 % по сравнению с аналогичным периодом 2014 года.

По итогам рассмотрения, поступивших обращений 1310 обращений удовлетворены либо по ним даны разъяснения, что составило 78 % от общего числа обращений, 301 обращение или 18 % поставлены на дополнительный контроль, переадресовано по принадлежности – 33 обращения (2 %), отказано по объективным причинам по 22 обращениям (1 %).

Анализ тематики обращений граждан, поступивших в администрацию района, показывает, что наибольшее число поставленных жителями вопросов, а именно 908 обращений (54 %), касаются работы предприятий жилищно-коммунального хозяйства и вопросов благоустройства и дорожного хозяйства.

По сравнению с аналогичным периодом 2014 года количество обращений по проблемам ЖКХ увеличилось на 26 % (2014 год - 402 обращения, 2015 год – 544 обращения).

На втором месте находятся обращения граждан по вопросам экономики (в частности, жалобы на ухудшение условий проживания из-за работы предприятий торговли и развлекательных центров) – 87, что составляет 5 % от общего числа обращений.

Вопросы строительства, архитектуры и землепользования занимают третье место по частоте обращений – 54 обращения за девять месяцев 2015 года, что составляет 3,2 % от общего числа обращений.

На четвертом месте находятся обращения по вопросу улучшения жилищных условий – 49, что составляет 3% от общего числа обращений.

Администрацией района особое внимание уделяется рассмотрению обращений участников ВОВ. Данные обращения регистрируются в программе СЭД «ДЕЛО» с пометкой «особый контроль» и сроком рассмотрения до 15 дней. Учитывая социальную значимость таких обращений, с целью их объективного рассмотрения, вопросы рассматриваются непосредственно с выездом на место.

За отчетный период поступило 116 коллективных обращений, что на 6 % больше, чем за аналогичный период предыдущего года (109).

Коллективные обращения граждан рассматриваются в соответствии с Регламентом работы аппарата администрации района в срок до 20 дней комиссионно, с выходом на место и в присутствии заявителей.

В 2015 году 39 % (649) обращений граждан проверено комиссионно специалистами района с обязательным выездом на место и встречей с заявителем.

Активная работа Администрации города Ростова-на-Дону по информационному наполнению официального портала городской Думы и Администрации города, возможность получения актуальной справочной информации, не выходя из дома, увеличивает число обращений в администрацию района через Интернет-приемную города.

Организация личного приема главой администрации и его заместителями, проведение выездных встреч позволило снизить количество обращений граждан в администрацию района на 2,4 %, а также уменьшить количество повторных обращений на 5,6 % по сравнению с аналогичным периодом 2014 года.

В настоящее время все специалисты администрации района работают в системе электронного документооборота СЭД «Дело». Для сокращения времени на обработку обращений граждан, оптимизации взаимодействия между администрацией района и муниципальными учреждениями в 2014 году в систему электронного документооборота были подключены два структурных подразделения МКУ «УЖКХ» и МКУ «УБ» района.

Вместе с тем, в администрации района имеются проблемы, снижающие эффективность рассмотрения обращений граждан.

Не в полной мере используются эффективные формы разъяснительной работы, такие как городские и районные средства массовой информации.

Специалисты администрации и муниципальных учреждений, рассматривающие обращения, не всегда соблюдают требования к качеству подготовки ответов.

Актуальной проблемой при рассмотрении обращений граждан остается многократный дополнительный контроль, который ведет к затяжной переписке и не всегда к положительному решению вопросов.

Учитывая значимость работы с обращениями граждан и с целью улучшения работы по организации приема граждан, рассмотрению

заявлений и обращений граждан, руководствуясь статьями 39 и 41 Устава города Ростова-на-Дону городская Дума

РЕШИЛА:

1. Принять к сведению информацию о работе администрации Кировского района по организации приема граждан, рассмотрению их письменных заявлений и обращений.

2. Отметить положительный опыт работы администрации Кировского района по рассмотрению обращений граждан.

3. Рекомендовать главе администрации Кировского района (Р.П. Волошину):

- принять меры по обеспечению постоянного и эффективного контроля качества рассмотрения обращений граждан в подготовке ответов;

- продолжить практику ежемесячного анализа работы с обращениями граждан, выявлять и устранять причины неэффективного рассмотрения обращений граждан;

- организовать подключение программы СЭД «Дело» в подразделениях муниципальных учреждений непосредственно исполнителям для более эффективного, качественного рассмотрения обращений граждан и с целью сокращения срока передачи документа;

- в рамках программы «Доступная среда» обеспечить вывешивание ящика в холле первого этажа для приема обращений граждан.

- продолжить работу по информированию жителей по вопросам разъяснения жилищного законодательства, прав собственников, механизма формирования оплаты за жилищно-коммунальные услуги;

- повысить ответственность заместителей главы администрации по курируемым направлениям и руководителей муниципальных учреждений за состояние исполнительской дисциплины и не допускать нарушений сроков рассмотрения обращений граждан.

3. Настоящее решение вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего решения возложить на постоянную комиссию по местному самоуправлению, связям с политическими партиями и общественными объединениями, средствами массовой информации (В.Ю. Лазарев).

Глава администрации
Кировского района
города Ростова-на-Дону

Р.П. Волошин

Материалы к выступлению на заседании
Ростовской-на-Дону городской Думы
по вопросу: «О работе администрации
Кировского района по организации приема
граждан, рассмотрению их письменных
заявлений и обращений»

Работа с обращениями граждан является одним из важнейших направлений деятельности администрации Кировского района.

(Диаграмма № 1) По результатам работы за 2014 год и девять месяцев 2015 года в администрацию района поступило 3986 письменных и устных обращений граждан, в том числе 946 электронных обращений в Интернет - приемную.

(Диаграмма № 2) За девять месяцев 2015 года в администрацию района поступило 1666 обращений, по итогам их рассмотрения - 1310 обращений удовлетворены либо по ним даны разъяснения, что составило 78 % от общего числа обращений, 301 обращение или 18 % поставлены на дополнительный контроль, переадресовано по принадлежности – 33 обращения (2 %), отказано по объективным причинам по 22 обращениям (1 %).

(Диаграмма № 3), Если сравнивать девять месяцев 2014 года и аналогичный период 2015 года, то следует отметить снижение роста общего числа обращений, поступивших в администрацию района на 7 % (2014 год – 1785 обращений; 2015 год – 1666 обращений).

(Диаграмма № 4) Число обращений, поступивших в администрацию района непосредственно от граждан снизилось на 2,4 % (2015 год - 784 обращения, аналогичный период 2014 года – 803 обращения), переадресованных из вышестоящих и надзорных органов уменьшилось на 10,2 % (2015 год – 882 обращения, аналогичный период 2014 года – 982 обращения).

(Диаграмма № 5) Проанализировав обращения, поступившие за девять месяцев 2015 года, хотелось отметить, что более 50 % обращений поступили в администрацию района из вышестоящих и надзорных органов. Это не всегда связано с неэффективным решением вопросов на местном уровне. Зачастую данные обращения продиктованы желанием граждан ускорить рассмотрение обращения, а также добиться скорейшего положительного результата.

Например, за отчетный период в администрацию района поступило 12 обращений от гр-ки Жмаевой А.Т. по вопросу проведения работ по укреплению подпорной стены с северной стороны, выходящей на ул. Красных Зорь, д. № 8 и параллельно 15 обращений из Администрации города Ростова-на-Дону, 3 – из Государственной жилищной инспекции Ростовской области, 5 – из Правительства Ростовской области, 1 – из Министерства ЖКХ Ростовской области. В итоге – 36 заявлений по одному и тому же вопросу.

Аналогичная ситуация с обращением, поступившем по вопросу функционирования спортивной площадки во дворе дома по ул. Филимоновской, 156 - непосредственно в администрацию района

поступило 6 обращений и параллельно 10 из Администрации города Ростова-на-Дону и по 1 обращению - из Министерства ЖКХ Ростовской области, Прокуратуры района, Государственной жилищной инспекции, Правительства Ростовской области, Роспотребнадзора Ростовской области. В итоге по одному и тому же вопросу 21 обращение. И такие случаи не единичны.

Хочу отметить, что активная жизненная позиция жителей Кировского района помогает работе администрации района по пресечению противоправных действий, так в ряде случаев, при рассмотрении обращений граждан, поступивших в администрацию района, были выявлены признаки административных правонарушений.

В частности, по обращению гр-ки. Морозовой Н.Е. по вопросу привлечения к административной ответственности за нарушение правил содержания собак и кошек гражданкой Матюниной Т.Ф. вынесено наказание на заседании административной комиссии в виде штрафа в размере 3000 рублей; по обращению гр. Жгенти А.Д. по вопросу привлечения к административной ответственности за нарушение тишины и покоя граждан в ночное время и выброса мусора гр-ки. Зубцовской О.В. вынесено наказание на заседании административной комиссии в виде штрафа в размере 500 рублей.

Администрацией района особое внимание уделяется рассмотрению обращений участников ВОВ. Данные обращения регистрируются в программе СЭД «ДЕЛО» с пометкой «особый контроль» и сроком рассмотрения до 15 дней. Учитывая социальную значимость таких обращений, с целью их объективного рассмотрения, вопросы рассматриваются непосредственно с выездом на место.

В период подготовки и проведения выборов Губернатора Ростовской области и Депутатов Ростовской - на - Дону городской Думы шестого созыва в администрацию района поступило 73 обращения. Все они регистрировались с пометкой «Выборы» и срок их рассмотрения не превышал 10 дней. При невозможности оперативного решения вопроса данные обращения были взяты на дополнительный контроль. В настоящее время из 73 обращений 15 находятся на контроле администрации.

(Диаграмма № 6) Анализ тематики обращений граждан, поступивших в администрацию района, показывает, что наибольшее число поставленных жителями района вопросов, а именно 908 обращений (54 %), касаются работы предприятий жилищно-коммунального хозяйства и вопросов благоустройства и дорожного хозяйства.

По сравнению с аналогичным периодом 2014 года количество обращений по проблемам ЖКХ увеличилось на 26 % (2014 год - 402 обращения, 2015 год - 544 обращения).

В 2 раза увеличилось число обращений по вопросам переноса сроков выполнения капитального ремонта и устранения нарушений при проведении работ по капитальному ремонту, проведенному в 2014 году, управления многоквартирными домами, деятельности ТСЖ. Учитывая высокий износ жилищного фонда района, инженерно-коммуникационных сетей, значительная часть обращений требует дополнительного финансирования. Для учета такие обращения ставятся на дополнительный контроль, обобщенные данные

по информационному наполнению официального портала городской Думы и Администрации города, возможность получить актуальную справочную информацию, не выходя из дома, увеличивает число обращений в администрацию района через Интернет-приемную города. (Диаграмма № 7) Если за девять месяцев 2014 года таких обращений было 371, то в 2015 году на контроле в администрации района находится 403 интернет - обращения. Структура вопросов интернет – обращений полностью совпадает со структурой письменных обращений.

Регламентом работы аппарата администрации Кировского района определены дни и часы приема граждан главой администрации, заместителями и специалистами, порядок записи на прием. Графики приема граждан размещены на Интернет-странице администрации района официального портала городской Думы и Администрации города.

Администрацией района регулярно проводятся отчеты главы администрации перед населением. Информация о дате, времени и месте проведения встреч размещается заранее на Интернет-странице администрации района официального портала и информационных досках.

За 9 месяцев текущего года главой администрации проведено 28 личных приемов граждан, из них 7 приемов – выездных, в ходе которых получено 118 обращений от жителей района. Все замечания и предложения, поступающие во время встреч, как в устной, так и в письменной форме, обобщаются и анализируются. Информация о принятых мерах по каждому обращению доводится до заявителя.

В администрацию района поступают благодарности от жителей в адрес главы администрации. Это самые приятные письма. За девять месяцев текущего года таких писем от жителей района поступило 6.

Учитывая, что работа с обращениями граждан является одним из ключевых направлений в деятельности аппарата администрации, в районе уделяется особое внимание организационно-методической работе. Со специалистами администрации и ответственными лицами муниципальных учреждений и предприятий, в чьи обязанности входит работа с обращениями граждан, управляющим делами администрации и сектором контрольно-организационной работы ежеквартально проводится аппаратная учеба, в том числе с выездом в муниципальные учреждения, в виде семинаров по вопросам совершенствования форм работы с обращениями граждан.

В целях исключения и предупреждения нарушений сроков рассмотрения обращений граждан сектором контрольно-организационной работы администрации района используется система предупредительного контроля. В районе ведется ежемесячный, полугодовой, годовой анализ количества поступивших обращений граждан в сравнении с таким же периодом прошлого года.

Данный анализ позволяет своевременно отметить структурные изменения характера поднимаемых в обращениях граждан вопросов и в случаях ухудшения ситуации своевременно предпринять меры по стабилизации положения.

Усиление контроля за качеством подготовки ответов на обращения

граждан, обязательное приложение фотоматериалов по результатам выполненных работ позволило повысить объективность рассмотрения обращений и сократить число повторных обращений граждан.

Информация о состоянии исполнительской дисциплины доводится до сведения заместителей главы, руководителей муниципальных учреждений и предприятий еженедельно и ежемесячно, в том числе на планерных совещаниях главы администрации Кировского района.

В настоящее время все специалисты администрации района работают в системе электронного документооборота СЭД «Дело». Для сокращения времени на обработку обращений граждан, оптимизации взаимодействия между администрацией района и муниципальными учреждениями в 2014 году в систему электронного документооборота были подключены два структурных подразделения МКУ «УЖКХ» и МКУ «УБ» района.

Выше перечисленные меры позволили увеличить срок рассмотрения обращения непосредственно исполнителем и тем самым сократить количество формальных ответов на обращения граждан.

Вместе с тем, в администрации района имеются проблемы, снижающие эффективность рассмотрения обращений граждан.

Не в полной мере используются эффективные формы разъяснительной работы, такие как городские и районные средства массовой информации.

Специалисты администрации и муниципальных учреждений, рассматривающие обращения не всегда соблюдают требования к качеству подготовки ответов.

Актуальной проблемой при рассмотрении обращений граждан остается многократный дополнительный контроль, который ведет к затяжной переписке и не всегда к положительному решению вопросов.

Требуется доработки программа СЭД «Дело» в части возможности создания и ведения аналитического реестра поступлений обращений граждан.

Учитывая значимость работы с обращениями граждан в предстоящий период, администрацией района и в дальнейшем будут приниматься меры по исключению формального подхода к рассмотрению обращений, более активному ведению работы с населением по вопросам разъяснения жилищного законодательства, прав собственников, механизма формирования тарифов на оплату ЖКУ, разграничения полномочий органов государственного и муниципального управления.

Благодарю за внимание.

Прошу поддержать проект решения Ростовской-на-Дону городской Думы.

*Глава администрации
Кировского р-на*



*А.Н. Васильев
10.11.2015*