

# Информация о работе администрации города Новокузнецка с обращениями граждан за 2013 год

 Печать

По итогам работы с обращениями граждан за 2013 год в администрацию города в течение года поступило всего 12006 письменных, электронных и устных обращений граждан, в том числе 2739 обращения или 22,8% из Администрации области.

Мониторинг обращений показал, что количество жителей города Новокузнецка, обратившихся во все уровни власти, увеличилось на 11,6% по сравнению с соответствующим периодом прошлого года, из них количество горожан, обратившихся в вышестоящие органы власти, уменьшилось на 8,4%.

Увеличилось на 21,2%, количество горожан, обратившихся непосредственно в городскую администрацию, по сравнению с 2012 годом.

Количество обращений пришедших в администрацию города с использованием электронных средств связи увеличилось по сравнению с 2012 годом почти в 3 раза. Доля таких обращений за отчетный период в общем объеме составила почти 23,3 %.

Преобладают вопросы раздела «Жилище», доля которых составляет 69,7%, на втором месте вопросы хозяйственной деятельности (11,7%), далее вопросы «образования, науки, культуры» (4,6%), вопросы «социального обеспечения и социального страхования» (4,1%), «здравоохранение, физическая культура и спорт, туризм» (3,0%).

Структура тематик в относительном измерении по сравнению с прошлым периодом практически не изменилась, а в абсолютном измерении раздел «Жилище» вырос на 6,6%, раздел «Хозяйственная деятельность» в 2 раза, «образования, науки, культуры» на 35,5%, «социального обеспечения и социального страхования» на 15%, «здравоохранение, физическая культура и спорт, туризм» в 4 раза.

Результативность рассмотрения обращений граждан характеризуется следующими показателями. Согласно принятым в ходе рассмотрения обращения решений, «поддержаны» - 29% всех обращений, получили «разъяснения» - 65% граждан, «не поддержала» исполнительная власть 0,3% обращений. Доля обращений, срок исполнения по которым не наступил в отчетном периоде, составила 5,7%.

Пик обращений граждан достиг в июле месяце. По сравнению с маем, в 2,2 раза возросло количество обращений в администрацию города, а по сравнению с июнем еще почти на 50% (диаграмма №1).

Ежемесячный мониторинг поступления обращений новокузнецчан в вышестоящие органы власти отражен в диаграмме №2.

На диаграмме №3 отражен мониторинг обращений граждан непосредственно в администрацию города.

За отчетный период к Президенту РФ поступило 554 обращения новокузнецчан, что на 59 обращений больше, чем за этот же период прошлого года. Проблемы, которые волновали граждан касались вопросов жилищно-коммунальной сферы – 337 (60,8%), из них основная доля приходится на обеспечение права граждан на жилище – 267 вопроса, по проблемам социальной сферы – 68 вопросов, по проблемам экономики – 52 вопроса. По результатам рассмотрения обращений 94% ответов на вопросы граждан носят разъяснительный характер.

На личных приемах граждан в 2013 году в администрации было принято 2293 граждан, что на 286 человек меньше, чем за этот же период прошлого года. Основной причиной снижения этого показателя явилась смена руководства в большинстве территориальных и отраслевых структурных подразделениях исполнительной власти.

Глава города изменил график приема по личным вопросам, так ежемесячно проводятся 4 предварительные записи на личный прием и два приемных дня Главы города. В целом за 2013 год первым руководителем города принято 351 человек, вместо 168 человек в 2012 году.

С целью совершенствования работы с обращениями граждан, в связи с введением электронного правительства в Кемеровской области, заказан проект «Разработка и ввод в эксплуатацию системы «Официальный портал администрации г.Новокузнецка», в том числе подсистемы «Работа с обращениями граждан», разработчик ЗАО «Мезон.Ру» г.Санкт -Петербург.

В администрации города продолжается практика ежегодного подведения итогов работы с обращениями граждан на Коллегии администрации города.

Управление учета и приватизации жилых помещений, Комитет социальной защиты населения, Управление опеки и попечительства, Комитет градостроительства и землепользования регулярно дают юридические консультации гражданам в рамках своих полномочий с целью внесудебной защиты нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

Ежемесячно начиная с июня 2013г. Глава города проводит рапорты по работе с обращениями граждан с приглашением средств массовой информации. Такой формат рассмотрения обращений, с докладом о принятых мерах и анализом качества подготовленных ответов на обращения граждан информирует население города о работе с их обращениями.

[Подробнее](#)