

## Предварительный анализ обращений граждан, поступивших в Администрацию города Глазова в 2019 году

В 2019 году в Администрацию города Глазова поступило 2 713 обращений граждан, что на 814 обращений больше, чем за 2018 год.

Из 2 713 поступивших обращений граждан: 158 – обращения граждан в устной форме, 617 – обращения граждан в письменной форме, 1938 – в форме электронного документа (138 - поступившие через официальный сайт Администрации города Глазова посредством интерактивной страницы «Электронная приемная» и электронную почту; 1800 – через социальные сети).

По сравнению с 2018 года отмечено увеличение количества обращений граждан, направленных в форме электронного документа (см. таблица 1, рис. 1).

Таблица 1

<b>Общее количество обращений граждан</b>		
<b>Виды обращений</b>	<b>2018 год</b>	<b>2019 год</b>
В письменной форме	679 (36%)	617 (22%)
В устной форме	97 (5%)	158 (6%)
В форме электронного документа	1123 (59%)	1938 (72%)
Итого:	1899 (100%)	2713 (100%)

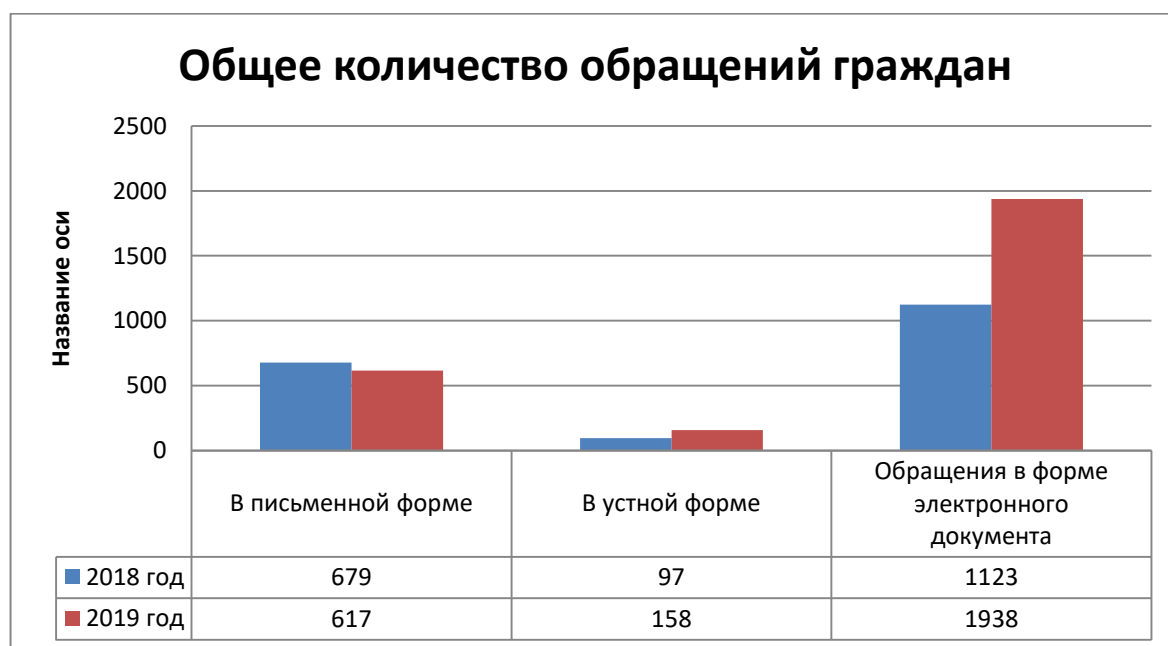


Рис. 1 Сравнительный анализ количества обращений граждан, поступивших в Администрацию города Глазова в 2019 году (в сравнении с 2018 годом)

### Рейтинговый анализ тематики обращений

Тематическая структура обращений граждан в целом остается стабильной, отмечены определенные изменения, обусловленные общими социальными и экономическими процессами.

Неизменно высоким остается количество обращений граждан по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, обеспечения жильем и вопросам социальной сферы.

Больше всего в 2019 году горожане интересовались переселением из ветхого и аварийного жилья и работой управляющих организаций (рис. 2).

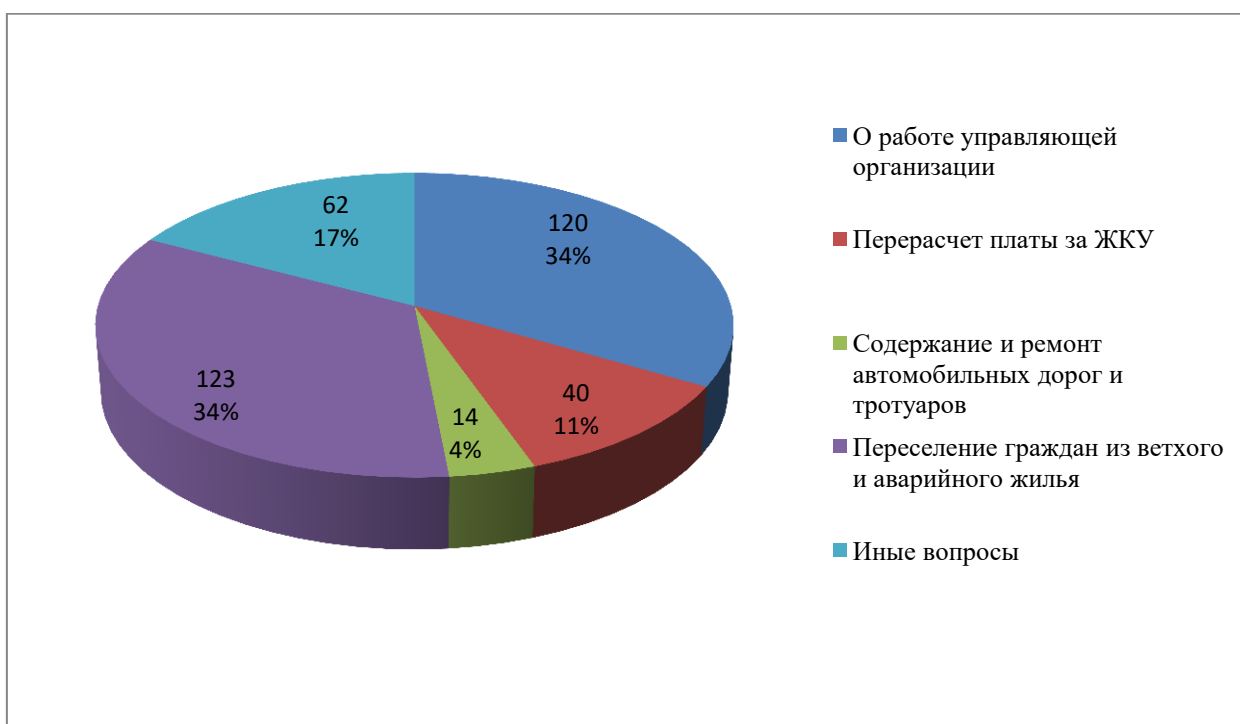


Рис. 2 Сравнительный анализ количества обращений граждан, поступивших в Администрацию города Глазова в 2019 году в жилищно-коммунальной сфере.

Администрацией города Глазова совместно с БУЗ УР «Глазовская межрайонная больница» с июля 2019 года создается новая система работы с обращениями граждан по вопросам здравоохранения.

16 июля в социальной сети «ВКонтакте» создана группа «Глазовская межрайонная больница» ([https://vk.com/glazov\\_bolnitsa](https://vk.com/glazov_bolnitsa)) – сейчас в ней 1180 участников. Горожане получили возможность задать вопрос не выходя из дома, оперативно получить ответ, подкрепленный достоверными фактами и ответами врачей. Это позволило снять негативный фон в социальных сетях по целому ряду вопросов: по «висевшей» несколько дней электронной записи к детскому кардиологу, по подготовке к ремонту детской поликлиники и т.д.

Страница наполняется ежедневно. На ней публикуются новости, материалы о правильном питании и пропаганде здорового образа жизни. Есть информация о ходе диспансеризации, региональном Годе здоровья и т.д. Ответы обратившимся гражданам поступают в течение суток. Востребованность новой системы подтверждается постоянным ростом количества обращений (рис 3).

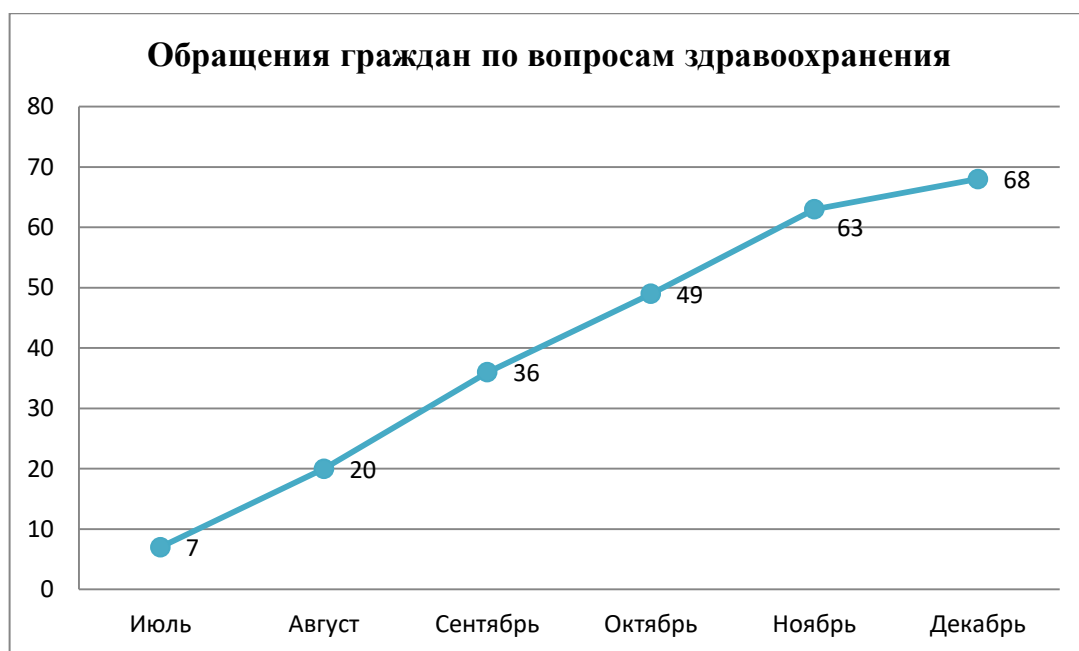


Рис. 3 Динамика поступления обращений граждан по вопросам здравоохранения в группе «Глазовская межрайонная больница» в социальной сети «ВКонтакте»

За отчетный период в Администрацию города Глазова жалоб и обращений граждан о фактах совершения коррупционных правонарушений не поступало.

### **Работа с устными обращениями граждан**

Для удобства жителей предусмотрена предварительная запись на личный прием к Главе муниципального образования «Город Глазов» С.Н. Коновалову, его заместителям, Руководителю аппарата Администрации города Глазова. Прием проводится в соответствии с графиком.

Без предварительной записи в течение рабочего дня граждане могут обратиться к специалистам Администрации города.

В течение 2019 года Главой города было проведено 18 приемов граждан, во время которых принято 79 горожан. Заместителями Главы города, Руководителем аппарата Администрации города Глазова проведено 80 приемов граждан.

В ходе личного приёма ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поставленных им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные федеральным законом.

### **Контроль исполнения поручений по обращениям граждан**

В Администрации города Глазова вопросами рассмотрения обращений граждан уделяется особое внимание.

Должностные лица Администрации в пределах своей компетенции контролируют порядок рассмотрения заявлений, анализируют их содержание. Принимают меры по выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

С 26.12.2019 исполнение поручений по обращениям граждан координирует управление общественных связей Администрации города Глазова. Сотрудники

управления взаимодействуют с ответственными исполнителями и контролируют соблюдение сроков рассмотрения обращений горожан.

Открытость власти, создание "единого окна" для обращений с целью повышения оперативности и удобства горожан - эти предложения лежат в основе программы развития Глазова, с которой Сергей Коновалов участвовал в конкурсе на должность Главы города.

Сегодня перед муниципалитетом стоит задача налаживания сервиса по обращениям граждан в сфере здравоохранения, пенсионного обеспечения, социальной защиты, правопорядка, взаимодействия города с другими региональными и федеральными органами.

Анализ обращений граждан показывает, что такой ресурс как социальные сети стал восприниматься как реальный инструмент решения проблем. Количество обращений в социальных сетях Главы Глазова с января этого года выросло вдвое.

Считаем необходимым усилить контроль за сроками подготовки и качеством ответов. Проводить анализ эффективности исполнения обращений и оценку удовлетворенности граждан. Необходимо разработать единый программный продукт для систематизации обращений.