Итоги работы

с обращениями граждан и организаций за 2013 год.

Управлением по работе с обращениями граждан и организаций администрации города Сочи проведен анализ работы по рассмотрению обращений граждан за 2013 год. За указанный период в администрации города Сочи:

- зарегистрировано 17308 обращений граждан, из них поставлено на контроль 16994 (99 %);

- поступило 149528 обращений граждан на «Прямую линию Главы города Сочи». Оформлено за 2013 год 976 карточек. Все поставлены на контроль (несмотря на многогранность вопросов, с которыми обращаются граждане на «Прямую линию Главы», анализ поступающих звонков показал их прямую зависимость от насущных проблем города);

- на «Горячую объединенную телефонную Олимпийскую линию» поступило в 779 обращений. Все обращения были поставлены на контроль.

- из Администрации Президента Российской Федерации обращений не поступало;

- из администрации Краснодарского края поступило за 2013 год 7354 обращений (из них в администрацию города Сочи поступило 1457 заявлений граждан, обратившихся на многоканальный круглосуточный телефон администрации Краснодарского края).

Статистические данные по итогам 2013 года показали снижение количества обращений граждан по вопросам земельно-имущественного характера. Наиболее проблемными вопросами, поднимаемыми жителями города Сочи в конце 2013 года, являлись вопросы жилищно-коммунальной сферы – 2093 обращения (44 %), из них 21 % от указанного количества - обращения по вопросам энергоснабжения, а также 4 % - по вопросам отопления, 4% по вопросам водоснабжения.

За 2013 год в целях эффективности было рассмотрено комиссионно с выездом на место 36 %. Проведены 4 видеоприема Администрации Президента Российской Федерации в режиме видео-конференц-связи и 18 видеоприемов граждан через терминал «Электронной приемной Президента Российской Федерации».

Главой города Сочи А.Н.Пахомовым проводились выездные приемы граждан с приглашением всех руководителей структурных подразделений администрации города Сочи и предприятий. За 2013 год было принято 1013 человек, из них Главой города - 466 граждан. В отделе приема граждан управления по работе с обращениями граждан и организаций принято за указанный период 6296 граждан. В соответствии с графиком приема, утвержденным распоряжением Главы города Сочи, еженедельные приемы граждан проводили главы администраций внутригородских районов города.

В администрации города Сочи работали типовой терминал системы электронных приемных Президента Российской Федерации и инфоматы, предоставляющие возможность гражданам написать письма на имя главы администрации (губернатора) Краснодарского края А.Н. Ткачева, Главы города Сочи А.Н. Пахомова.

По поручению Президента Российской Федерации работала в администрации города Сочи «Прямая телефонная линия по вопросам подготовки к проведению зимних Олимпийских игр 2014 года» (т.264-30-10) с включением оператора в схему работы объединенной телефонной линии Единого информационного центра «Сочи-2014». Принято и разъяснено в рамках компетенции по олимпийской тематике 779 вопросов за 2013 год.

Проводилась работа круглосуточной «Прямой линии Главы города Сочи». В течение 2013 года поступило 149528 звонков граждан, отработано в режиме онлайн –146552, по 976 за 2013 год обращениям оформлены карточки и поставлены на контроль.

12 декабря 2013 года администрацией города Сочи в соответствии с поручением Президента Российской Федерации в День Конституции Российской Федерации был проведен общероссийский день приема граждан. Заместителями Главы города Сочи были принято на личном приеме 29 заявителей и 3 заявителя по аудиосвязи из Приемной Президента Российской Федерации в городе Сочи.