

Об итогах работы с обращениям граждан в первом полугодии 2014 года

22.09.2014

«Об итогах работы с обращениям граждан,

распорядительными документами и служебной корреспонденцией в первом полугодии 2014 года

По итогам первого полугодия 2014 года документооборот управы составил **6309** документов, в том числе: **1848** обращений граждан, поступивших по различным каналам связи, **2138** документов служебной корреспонденции из вышестоящих организаций и профильных городских департаментов, **258** распорядительных документов Мэра, Правительства Москвы, префектуры, **1671** факсограмма, **305** инициативных обращений управы, издано **89** распоряжений управы района.

В целом объем документооборота по сравнению с тем же периодом 2013 года (7180) уменьшился на 12,1 %.

Наименование	2013 год	2014 год	Динамика %
Распорядительные документы Правительства, префектуры	240	258	+7,5%
Распоряжения управы	97	89	-8,2%
Служебная корреспонденция	2760	2138	+22,5%
Обращения граждан	2028	1848	-8,9%
факсограммы	1709	1671	-2,2%
Инициативные обращения	346	305	-11,8
Всего	7180	6309	-12,1%

Более 29,3% от общего количества входящей корреспонденции составляют обращения граждан, поступившие по различным каналам связи (**1848**).

Анализируя поступающую в управу для рассмотрения и принятия мер корреспонденцию, следует отметить, что за прошедший период 2014 года наибольшее количество корреспонденции поступило напрямую от жителей района **1307**, **541** использовали для своих обращений такие каналы связи как: сайт Правительства Москвы, сайт префектуры.

2

Устные обращения (телефонные обращения на «Горячую линию», обращения на приеме населения) составляют 2,7% от общего числа обращений (**173**).

Наименование	1 полугодие 2014 года	% от общего количества обращений
Обращения граждан		
В том числе:		
Из вышестоящих организаций		
из них:		
Администрация президента РФ, пейджер Мэра Москвы, сайт правительства Москвы, справочно-информационная служба префектуры, сайт префектуры, пейджер префекта	515	27,9%
Справочно информационная служба Мэрии	14	0,8%
Депутатские обращения	12	0,6%
в управу напрямую		
из них:		
Письменные обращения	826	44,7%
«Горячая линия»	92	5%
Электронная почта	308	16,7%
Обращения на приеме	81	4,4%

ИТОГО	1848	100%
--------------	-------------	-------------

Основные темы обращений граждан, поступающих в управу по различным каналам связи, остаются неизменными: благоустройство, содержание и эксплуатация жилищного фонда, архитектура и строительство, социальная поддержка и т.д.

Следует отметить, что количество вопросов, связанных с жилищно-коммунальным хозяйством, продолжает расти и за 2014 год данные вопросу составили 62,4% (**1153**) от общего количества обращений (**2013 год - 953**). Анализируя характер обращений граждан по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, наибольшее их количество поступило по вопросам:

- благоустройство территории (443/611 - **53%**) – а именно, эксплуатация и ремонт придомовых территорий, эксплуатация озелененных территорий и т.д.;

3

- содержание и текущий ремонт общего имущества, состояние подъездов, чердаков, подвалов, инженерных коммуникаций внутри дома, ремонт жилых помещений (710/542 - **47%**).

Анализ показывает, что в текущем году наибольшую активность жители проявляют по вопросам благоустройства территорий, это связано, прежде всего, с программными мероприятиями, выполняемыми на территории района по благоустройству дворов. Жителей интересуют объем и сроки выполнения работ. К основным вопросам, волнующим жителей района, так же относятся вопросы:

- социального обеспечения, образования и здравоохранения – 258;

- торговли, общественного питания и бытового обслуживания – 152;

- транспортное обеспечение, ликвидация гаражей, автостоянки, безопасность дорожного движения, установка дорожных знаков – 150;

- строительство и землепользование – 135.

Адрес страницы: <http://tsaricino.mos.ru/information-about-the-results-of-the-review-of-the-written-applications-of-citizens/detail/1299998.html>

[Управа района Царицыно](#)