Переселение лидирует

Автор: А. ЖЕЛЕЗНЯКОВА
07.12.2017 16:40 -

Взаимодействию граждан и власти помогает отдел по работе с обращениями
Благоустройство, жилищно-коммунальное хозяйство, изменения в системе льгот, получение справочной информации - вопросы по этим и многим другим сферам жигулёвцы адресуют в отдел по работе с обращениями граждан администрации города, о чём рассказала его начальник
Е.Л. Молянова:
- В прошлом году на конец ноября поступило 956 обращений, в этом - 910. Небольшое снижение наблюдается ежегодно. Возможно, это связано с тем, что люди стали более информированными. Но в целом работа отдела по-прежнему остаётся востребованной и актуальной.
Одна из тенденций, сложившихся после того, как стало доступно обращение в органы власти по электронной почте, - большое количество писем в администрацию губернатора, президента. Зачастую люди делают рассылку, отправляя письмо сразу на несколько адресов. Или же ответ, полученный на уровне муниципалитета, их не устраивает, и они пишут в область или на федеральный уровень. В конечном итоге все обращения в вышестоящие органы возвращаются к нам. Поэтому есть случаи, когда мы получаем по четыре-пять одинаковых писем. Но такова специфика нашей работы: каждый человек имеет право обратиться в те органы власти, в которые считает нужным.

Формы обращений разные: по телефону; лично - например, записавшись на приём; письменно, в бумажном виде или по уже упомянутой электронной почте. Причём бумажное и электронное письма считаются равноценными. Все электронные сообщения

глава Жигулёвска В.Я. Классен просматривает в обязательном порядке. Что касается устных обращений, по ним я составляю служебные записки и направляю ответственным специалистам. Но если вопрос достаточно серьёзный, желательно не обходиться только устным заявлением, лучше подкрепить его письменно, чтобы наши сотрудники могли с ним ознакомиться. Иногда люди, особенно пожилые, не хотят подавать обращение, написанное от руки, а в печатном виде оформить его не могут. Я объясняю им, что печатный вариант не обязателен и рукописного будет достаточно. Срок ответа на обращения - 30 дней.

Количество желающих записаться на личный приём к главе и его заместителям не уменьшается. Также регулярно проходят встречи с населением, каждое обращение на них ставится на контроль, в дальнейшем обязательно готовится ответ.

Иногда первое, что мы слышим от наших посетителей: «Вообще-то, жаловаться мы не хотели…» В таких случаях я всегда говорю, что это не жалоба. Вы стараетесь разобраться со своей проблемой - это абсолютно нормальная ситуация.

Тематика поступающих вопросов различная, сейчас лидирует переселение из ветхого жилья, это около 60% всех обращений. Переселение коснулось большого количества жителей, поэтому возникает много моментов, требующих разъяснения. Надо отметить, что прежде на первом месте были темы жилищно-коммунального хозяйства. Сейчас они жителей тоже волнуют, но в основном это связано с реализацией конкретных программ, таких как «Комфортная городская среда». Например, ремонтируется двор, у жильцов появляются какие-то вопросы, связанные с ходом работ, они не знают, кому их адресовать, и идут к нам.

Значительно меньше стало обращений, связанных с неисправностями коммуникаций в начале отопительного сезона, высокой платой за общедомовые расходы электроэнергии, повышением стоимости коммунальных услуг. Вообще, что касается ЖКХ, тут прослеживается сезонность и ситуационность: например, в зимнее время кого-то не устраивает температурный режим, который установлен в котельных, - в квартирах холодно. Или люди сообщают, что где-то необходимо убрать мусор, закрыть канализационный люк, летом - скосить траву.

Следующие по частоте - обращения социального характера. В начале 2017 года много непонимания вызывали изменения в предоставлении льгот на проезд и оплату услуг ЖКХ. Люди просили нас обратиться от их имени в область с просьбой вернуть прежний порядок. Мы объясняли, что они могут направить обращение самостоятельно, но в ответ часто звучало: «Вы грамотнее напишете».

Летом много приходят с земельными, градостроительными вопросами, которые требуют индивидуальных решений. В этом случае мы подсказываем, какие подразделения администрации курируют данные направления и когда у них приёмные часы. То есть наш отдел работает как своего рода кабинет первичного приёма.

По-прежнему востребованы консультации по поводу номеров телефонов и адресов различных городских и областных организаций. Например, недавно просили дать адрес администрации губернатора. С такими вопросами обращаются пожилые люди. То, что информация есть в Интернете, им не помогает, поэтому я открываю сайт и диктую или записываю на бумаге нужный адрес.

Показателем эффективности нашей работы можно считать снижение количества обращений по какой-то конкретной проблеме. С благодарностями люди звонят редко, но, если вопрос решён, он не будет подниматься вновь.

Автор: А. ЖЕЛЕЗНЯКОВА
07.12.2017 16:40 -

Справка
Телефон отдела по работе с обращениями граждан: 2-11-53.
Электронный адрес: vopros@ admzhg.ru .