Информация

 о работе с обращениями граждан, поступившими в

 администрацию городского округа «город Дербент»

 за девять месяцев 2018 года.

 Анализ работы по рассмотрению обращений граждан администрацией городского округа «город Дербент» (далее – администрации) характеризуется следующими показателями.

 Всего за 9 месяцев 2018г. поступило 2406 обращений граждан, что на 63 обращения меньше, чем за соответствующий период 2017 г. (2469 обращений).

**Распределение обращений по каналам поступления:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Канал поступления** | **9 месяцев****2018 года** | **9 месяцев****2017года** |
| В письменной форме |  1634 |  1720 |
| Электронный документ |  25 |  35 |
| Из вышестоящих |  442 |  360 |
| Личный прием граждан | 330 |  515 |
| Другие источники (прокуратура, организации) | 330 |  389 |

442 обращения граждан было направлено из Администрации Главы и Правительства РД, в том числе 291 обращение – касающиеся решения коммунальных вопросов.

Одной из самых острых по-прежнему остается жилищная проблема-478 заявлений граждан. Из них: о поставке на жилищный учет поступило–82 обращения, удовлетворено: 57 - обращений граждан.

985 обращений по вопросам, относящимся к компетенции Управления по земельным и имущественным отношениям.

755 обращений по вопросам работы ЖКХ.

372 заявителя обратились по вопросам архитектуры и градостроительства, большая часть жалоб на самовольное строительство, не соответствующие техническим и экологическим нормативам.

42 заявления поступило по вопросам образования. Характер обращений: о работе учреждений дошкольного образования и вопросы опеки и попечительства.

1634 обращения граждан поступило непосредственно в Администрацию ГО.

59 обращений граждан взято на контроль, это обращения поступившие из Администрации Главы и Правительства РД, из которых: 41 - по коммунальным вопросам.

198 обращений направлено из МФЦ ,все вопросы земельного характера.

По результатам рассмотрения поступивших обращений (2406):

 поддержано –1352 обращения, не поддержано – 43 обращения, разъяснено – 915, находятся на рассмотрении – 96 обращений.

Личный приём граждан Главы администрации ГО «город Дербент» и его заместителей осуществляется еженедельно согласно графику.

График размещён в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте администрации города, в разделе «Работа с обращениями граждан и организаций», в печатных средствах массовой информации, на информационных стендах в здании администрации ГО «город Дербент».

В ходе устного приема гражданин может оставить письменное обращение, о чем делается отметка в регистрационной карточке. Письменное обращение, принятое в ходе устного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Ежемесячно(с нарастающим) составляются сводные отчёты о личных приёмах граждан Главы ГО «город Дербент» и заместителей Главы администрации с полной раскладкой рассмотренных вопросов. Еженедельно предоставляется информация, курирующему заместителю Главы администрации о гражданах, обратившихся по вопросу личного приёма Главы ГО «город Дербент», для доклада Главе администрации.

За 9 месяцев 2018 г. Главой администрации ГО «город Дербент» и заместителями принято - 330 человек. Обратившимся предоставлены ответы как в устной, так и в письменной форме.

В администрации ГО «город Дербент», в соответствии с Распоряжением Главы администрации №108-р от 21.04.2010г., для оперативного рассмотрения обращений граждан, организована работа телефона «Горячая линия». Поступившие обращения заносятся в журнал регистрации и передаются на рассмотрение ответственным работникам по телефону и в письменной форме по электронной почте. Заявителям предоставляются ответы в устной и письменной форме. Вся работа отражается в журнале регистрации. Еженедельно предоставляется сводный отчёт курирующему заместителю Главы ГО о проделанной работе, для доклада Главе администрации ГО «город Дербент».

За месяцев 2018г. на «Горячую линию» Главы ГО «город Дербент» поступило - 253 обращения граждан, в т.ч. по водоснабжению – 38, санитарному состоянию города – 40, вопросам справочного характера и диалогам на различные темы – 141 сообщение и т.д. Из которых: 44 – решены положительно, 209 – даны соответствующие разъяснения.

Ежеквартально проводится анализ количества поступающих обращений, их тематическая структура, исполнительская дисциплина и результативность рассмотрения обращений граждан.

Аналитические отчеты направляются заместителю главы администрации, курирующему работу отдела,а также по запросам в вышестоящие органы.

Отделом подготавливаются информация и материалы для совещаний, проводимых главой администрации, заместителями главы администрации (при необходимости), при обсуждении вопросов, относящихся к рассмотрению обращений граждан, а также по отдельным запросам.

Постоянно всеми сотрудниками отдела, ответственными за работу с обращениями граждан, ведется информационно-справочная работа с заявителями.

Информация о работес обращениями гражданразмещаетсякак в печатных средствах массовой информации (ежегодныйдоклад главыадминистрации о проделанной работе), так и на официальном сайте администрации в разделе «Деятельность», «Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан».

В настоящее время все структурные подразделения администрации подключены ЕСЭД «Дело». Используются механизмы ЕСЭД при ведении учёта входящей и исходящей корреспонденции (электронные журналы регистрации), контроля рассмотрения, прохождения и исполнения корреспонденции.