Информация

о работе с обращениями граждан, поступившими в

администрацию городского округа «город Дербент»

за шесть месяцев 2018 года.

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

Всего за 6-ть месяцев 2018г. поступило: 1674 обращений граждан, что на 11 обращений меньше, по сравнению с соответствующим периодом 2017г. (1685 обращений).

**Распределение обращений по каналам поступления:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Канал поступления** | **6-ть месяцев**  **2018года** | **6-ть месяцев**  **2017года** |
| В письменной форме | 1130 | 1142 |
| Электронный документ | 15 | 28 |
| Из вышестоящих | 297 | 263 |
| Личный прием граждан | 241 | 394 |
| Другие источники (прокуратура, организации) | 247 | 280 |

297 обращений граждан было направлено из Администрации Главы и Правительства РД, в том числе 215 обращений – касающиесякоммунальных вопросов.

Одной из самых острых по-прежнему остается жилищная проблема-267 заявлений граждан. Из них: о поставке на жилищный учет поступило–59 обращений, удовлетворено: 47 - обращений граждан.

713 обращений по вопросам, входящих в функции Управления по земельным и имущественным отношениям.

550 обращений по вопросам работы ЖКХ.

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

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

1130 обращений граждан поступило непосредственно в Администрацию ГО.

41 обращение граждан взято на контроль, это обращения поступившие из Администрации Главы и Правительства РД, из которых: 29 - по коммунальным вопросам.

141 обращение направлено из МФЦ ,все вопросы земельного характера.

По результатам рассмотрения поступивших обращений (1674):

поддержано –870 обращений, не поддержано – 53 обращения, разъяснено – 633 обращениям, находятся на рассмотрении – 118 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 6-ть месяцев 2018г. Главой администрации ГО «город Дербент» и заместителями принято - 241 человек. Обратившимся предоставлены ответы как в устной форме, так и в письменной.

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 одновременно 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 6-ть месяцев 2018г. на «Горячую линию» Главы ГО «город Дербент» поступило - 81 обращение граждан, в т.ч. по водоснабжению – 35, неисправности канализации – 3**,** коммунального характера – 5 и т.д. Из которых: 26 – решены положительно, 55 – даны соответствующие разъяснения.

Отделом 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 официальномсайтеадминистрации в разделе «Обращения», «Обзоры обращений».

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.

Администрация городского округа «город Дербент» и в дальнейшем будет принимать меры по повышению эффективности работы с обращениями граждан и ответственности должностных лиц за её результаты.