Информация

о работе с обращениями граждан, поступившими в

администрацию городского округа «город Дербент»

за 2018 года

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

Всего за 2018 год поступило: 3528 обращений граждан, что на 263 обращения больше, по сравнению с соответствующим периодом 2017 года (3265 обращений).

**Распределение обращений по каналам поступления:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Канал поступления** | **2018год** | **2017год** |
| В письменной форме | 2544 | 2303 |
| Электронный документ | 87 | 41 |
| Из вышестоящих | 534 | 484 |
| Личный прием граждан | 714 | 653 |
| Другие источники (прокуратура, организации) | 450 | 478 |

534 обращения граждан было направлено из Администрации Главы и Правительства РД, в том числе 355 обращений – касающиесякоммунальных вопросов.

Одной из самых острых по-прежнему остается жилищная проблема-552заявления граждан. Из них: о поставке на жилищный учет поступило–127обращений, удовлетворено: 103 - обращения граждан.

1264 обращения по вопросам, входящих в функции Управления по земельным и имущественным отношениям.

1035 обращений по вопросам работы ЖКХ.

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

76 заявлений поступило по вопросам образования. Характер обращений: о работе учреждений дошкольного образования и вопросам опеки и попечительства.

2544 обращения граждан поступило непосредственно в Администрацию ГО.

130 обращений граждан по вопросам трудоустройства.

119 обращений по вопросам оказания материальной помощи.

68 обращений граждан взято на контроль, это обращения поступившие из Администрации Главы и Правительства РД, из которых: 50 - по коммунальным вопросам.

275 обращений направлено из МФЦ ,все вопросы земельного характера.

По результатам рассмотрения поступивших обращений (3528):

поддержано –2032 обращения, не поддержано – 56 обращений, разъяснено – 1206 обращений, находятся на рассмотрении – 234 обращения.

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 2018год Главой администрации ГО «город Дербент» и заместителями принято - 714 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».

64 человека было принято в Общественной приёмной ВПП «Единая Россия» - Депутатом Государственной Думы РФ Эмиргамзаевым А.Г., Депутатами НС РД –МурсаловымС.Н. , Фаталиевым В.А., Главой (заместителями) ГО «город Дербент», Председателем Городского Собрания Депутатов, руководителями подразделений ГО.

156 обратившихся граждан было принято в «Общероссийский День приёма граждан», где им были предоставлены соответствующие разъяснения по поставленным вопросам. Характер обращений: жилищные вопросы – 64 человека; переселения из ветхого, аварийного жилья – 11 человек; архитектурного характера – 5 человек; земельного характера – 12 человек; социального характера – 27 человек; по вопросам трудоустройства – 14 человек; прочие – 12 человек.

143 человека было принято на запланированных выездных приёмах: Советом СПЧ РФ принято – 137 человек; Руководителем Гос. службы финансового контроля РД А.Р. Муртузалиевым принято –2 человека; Руководителем Гос. жил. инспекции РД А.М. Джабраиловым принято – 4 человека.

За 2018год на «Горячую линию» Главы ГО «город Дербент» поступило - 421 обращение граждан, в т.ч. по водоснабжению – 40, санитарному состоянию города – 40, вопросам справочного характера и диалогам на различные темы – 293 сообщения и т.д. Из которых: 64 – решены положительно, 357 – даны соответствующие разъяснения и консультации.

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.