Информация

о работе с обращениями граждан, поступившими в

администрацию городского округа «город Дербент»

за 2017 год

Организация работы по рассмотрению обращений граждан Главой администрации городского округа «город Дербент» и его заместителями возложена на отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан администрации городского округа «город Дербент» (далее - администрации).

Порядок организации работы с обращениями (учет, процедура рассмотрения, контроль сроков исполнения) регламентирован Конституцией Российской Федерации и нормами федерального законодательства, а также Уставом муниципального образования городской округ «город Дербент»; Регламентом администрации; Инструкцией по делопроизводству; Административным регламентом рассмотрения обращений граждан, Положением об отделе делопроизводства и работе с обращениями граждан администрации, утвержденным Распоряжением главы администрации от 28.04.2016 № 88-р; Распоряжением главы администрации от 14.03.2016 № 48-р «Об использовании программы ЕСЭД для исполнительного делопроизводства»; Постановлением от 08.04.2011 г. № 543 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности администрации городского округа "город Дербент", ее структурных подразделений и ведомственных организаций»; Распоряжением главы администрации от 21.04.2010 № 108-р «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан, поступающими на «горячую линию» главы администрации городского округа «город Дербент»; утверждаемым графиком приема граждан руководством администрации (утверждается ежегодно).

Обращения поступают в отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан администрации (далее отдел) ежедневно в рабочие дни с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00, выходные дни - суббота, воскресенье.

Обращения в форме электронного документа поступают:

* по электронной почте администрации [admin@derbent.ru](mailto:admin@derbent.ru) и [derbent@e-dag.ru](mailto:derbent@e-dag.ru):
* на официальный сайт администрации.

Устные обращения граждан поступают в отдел в ходе личных приемов граждан руководителями администрации.

**Распределение обращений по каналам поступления:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Канал поступления** | **2017год** |
| В письменной форме, непосредственно в Администрацию ГО «город Дербент» | 2303 |
| Электронный документ | 41 |
| Из вышестоящих | 484 |
| Личный прием граждан | 653 |
| Другие источники (прокуратура, организации) | 478 |

**Количество обращений за 2017год:**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **2017 год** |
| **Количество обращений, в т ч.:** | 3959 |
| Повторных | 37 |
| Коллективных | 9 |
| Прекращена переписка | - |

За 2017г. в администрацию городского округа «город Дербент» поступило 3265 письменных обращений граждан.

476 обращений граждан было направлено из Администрации Главы и Правительства РД, в том числе 348 обращений – касающиеся коммунальных вопросов.

Одной из самых острых по-прежнему остается жилищная проблема-657 заявлений граждан. Из них: о поставке на жилищный учет поступило - 198 обращений, удовлетворено: 124 - обращения граждан.

1579 обращений по вопросам, входящих в функции Управления по земельным и имущественным отношениям.

738 обращений по вопросам работы ЖКХ.

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

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

2303 обращения граждан поступило непосредственно в Администрацию ГО «город Дербент», это вопросы социального блока: оказание помощи в трудоустройстве, пенсионные вопросы и т.д. Ряд вопросов в сфере торговли и связанных с работой транспорта.

89 обращений граждан взято на контроль, это обращения поступившие из Администрации Главы и Правительства РД, из которых: 75 - по коммунальным вопросам.

8 обращений граждан, поступили из СКФО. Все вопросы коммунального характера.

300 обращений направлены из МФЦ , из которых: 299 - вопросы земельного характера.

Организацию личного приема, проводимого Главой администрации ГО «город Дербент» и заместителями Главы администрации, осуществляют работники отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан, ответственные за ведение приема по обращениям граждан.

Личный прием граждан Главы администрации ГО «город Дербент» осуществляется ежемесячно согласно графику, разработанному отделом, подписанному заместителем Главы администрации ГО и утверждённому Главой администрации.

За 2017 г. Главой администрации ГО «город Дербент» и заместителями принято 653 человека. Обратившимся предоставлены ответы как в устной форме, так и в письменной.

13 граждан было принято на запланированных выездных приёмах руководящими работниками Республики Дагестан – Министром строительства, архитектуры и ЖКХ РД; Заместителем Министра по туризму и народным художественным промыслам РД; Министром юстиции РД; Заместителем Министра по национальной политике.

76 граждан было принято в Общественной приёмной ВПП «Единая Россия» - Депутатами НС РД; Депутатами (помощниками) Государственной Думы РФ, Министрами (заместителями) РД, Главой (заместителями) ГО «город Дербент», Председателем Собрания депутатов, руководителями подразделений ГО.

31 обратившийся горожанин был принят в «Общероссийский день приёма граждан», где им были предоставлены соответствующие разъяснения по поставленным вопросам.

В администрации ГО «город Дербент», в соответствии с Распоряжением Главы администрации № 108-р от 21.04.2010 г., 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 2017 г. на «Горячую линию» Главы ГО «город Дербент» поступило - 136 обращений граждан, в т.ч. по водоснабжению – 33, неисправности канализации – 14**,** коммунального характера – 16 и т.д. Из которых: 107 – решены положительно, 29 – даны соответствующие разъяснения.

**Количество и характер обращений граждан на личном приеме :**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **2017 год** |
| Принято граждан | 653 |
| Рассмотрено обращений, из них: | 653 |
| Коллективных | 25 |
| Повторных | 11 |
| Участников ВОВ | 5 |
| Ветеранов труда | 4 |
| Инвалидов | 23 |
| Другие категории | 585 |

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 подготавливается 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 работе с обращениями граждан размещается как в печатных средствах массовой информации (ежегодный доклад главы администрации о проделанной работе), так и на официальном сайте администрации.