Информация по работе с обращениями граждан

за 2019 год

В Администрации города Азова работа с обращениями граждан является одним из приоритетных направлений деятельности Администрации города.

Работу с письменными и устными обращениями граждан организует  
и координирует общий отдел. В своей работе специалисты отдела руководствуются Конституцией Российской Федерации, законами Российской Федерации и Ростовской области, регламентирующими вопросы рассмотрения обращений граждан и организаций, сборником методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и  муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, утвержденный решениями рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и  оценке работы с обращениями граждан и организаций, а также муниципальными правовыми актами.

В соответствии с рекомендациями Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, а также Правительства Ростовской области в целях обеспечения права на обращение в орган местного самоуправления любой заявитель вне зависимости от места пребывания или нахождения, или частных условий может обратиться в Администрацию города Азова в любой форме: письменно, в электронном виде, лично или по телефону.

Для работы с населением используются все технические возможности: телефонная связь, факс, на официальном сайте администрации есть раздел «Обращения граждан», где каждый гражданин имеет право оставить свое электронное письмо посредством системы «Электронная приемная граждан Ростовской области», которая начала свою работу с марта 2018 года и посредством которой в 2019 году было принято 175 обращений.

В 2019 году, также как и предыдущие периоды, велась работа по размещению отчетов о результатах рассмотрения обращений граждан на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ в сети «Интернет».   
В рабочие дни с 11-00 до 17-00 проводилась работа в разделе «Отложенный прием» и обеспечивался прием граждан в режиме видеосвязи на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ с уполномоченными органами Ростовской области, в компетенцию которых входило решение вопросов, поставленных заявителями, пришедшими на прием в Администрацию города Азова. Так в 2019 году обеспечен прием 1 гражданина в режиме видеосвязи:

1 прием с Правительством Ростовской области по вопросу записи на прием к Губернатору Ростовской области.

Информация о характере поступивших обращений граждан в 2019 году по сравнению с 2018 годом представлена в таблице:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематика вопросов** | **2018 год** | **2019 год** |
| Государство, общество, политика | 37 | 58 |
| Социальная сфера | 85 | 121 |
| Экономика, из которых наибольшее количество вопросов:  - благоустройство городов и поселков, обустройство придомовых территорий  - дорожное хозяйство и транспортное обслуживание | 410  115  29 | 560  289  37 |
| Оборона, безопасность, законность | 56 | 69 |
| Жилищно-коммунальная сфера: из которых наибольшее количество вопросов:  - выполнение работ по капитальному ремонту;  - предоставление, оплата коммунальных услуг  **Всего:** | 195  24  17  **783** | 226  34  33  **1034** |

Анализ поступивших обращений показал, что по-прежнему, основная часть обращений содержит вопросы работы служб жилищно-коммунального комплекса. Наблюдается увеличение количества вопросов в 2019 году по сравнению с 2018 годом по благоустройству города и обустройству придомовых территорий, а также вопросов дорожного хозяйства.

Глава Администрации города Азова, заместители главы администрации, управляющий делами администрации проводят личный прием граждан 2 раза в месяц. График приема размещен на информационном стенде в приемной по обращениям граждан Администрации города Азова и на официальном сайте администрации. На личных приемах граждан присутствуют руководители структурных подразделений администрации города Азова, муниципальных предприятий и учреждений города Азова. В 2019 году Главой Администрации города Азова и заместителями главы администрации было принято более 200 человек по 202 вопросам. Часть заявителей получили ответы еще в период подготовки к приему или в ходе приема. На вопросы, требующие на рассмотрение дополнительного времени, заявители получили письменные ответы.

В целях дальнейшего расширения гарантий обеспечения прав граждан на обращение в здании администрации города продолжает работу типовой терминал Электронной приемной Президента Российской Федерации.

По поручению Президента Российской Федерации в День Конституции Российской Федерации 12 декабря 2019 года проводился общероссийский день приема граждан, в этот день обратилось 19 жителей нашего города.

С 06 декабря 2018 года Администрацией города Азова ведётся работа в системе «Инцидент менеджмент», посредством которой в 2019 году было отработано более 600, назначенных к исполнению, публикаций в социальных сетях: Одноклассники, Вконтакте, Facebook, Twitter, Instagram. Основные вопросы, которые были затронуты гражданами, это: ремонт дорог, освещение и благоустройство территорий, вывоз мусора.

Мнения граждан, изложенные в обращениях, стали полнее учитываться при формировании и выполнении социально-экономических программ, это позволило нам превратить этот механизм в эффективный инструмент устранения причин, вызывающих обоснованные жалобы населения города Азова.

В целом по итогам 2019 года можно сделать вывод о том,   
что работа с обращениями граждан и организаций в Администрации города Азова, а в целом соответствует требованиям федерального законодательства. Принимаемые меры по совершенствованию системы организации рассмотрения обращений граждан позволяют более оперативно и качественно решать поставленные задачи по комплексному социально-экономическому развитию муниципального образования «Город Азов» с учетом мнения населения города.

Начальник общего отдела О.Ю. Натан