Информация по работе с обращениями граждан

за 2020 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», посредством которой в 2020 году было принято 146 обращений.

В 2020 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 2020 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 2020 году по сравнению с 2019 годом представлена в таблице:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематика вопросов** | **2019 год** | **2020 год** |
| Государство, общество, политика | 58 | 49 |
| Социальная сфера | 121 | 105 |
| Экономика, из которых наибольшее количество вопросов:  - благоустройство городов и поселков, обустройство придомовых территорий  - дорожное хозяйство и транспортное обслуживание | 560  289  37 | 451  221  26 |
| Оборона, безопасность, законность | 69 | 50 |
| Жилищно-коммунальная сфера: из которых наибольшее количество вопросов:  - выполнение работ по капитальному ремонту;  - предоставление, оплата коммунальных услуг  **Всего:** | 226  34  33  **1034** | 165  41  11  **820** |

Анализ поступивших обращений показал, что по-прежнему, основная часть обращений содержит вопросы работы служб жилищно-коммунального комплекса. Однако наблюдается снижение количества вопросов в 2020 году по сравнению с 2019 годом по благоустройству города и обустройству придомовых территорий, а также вопросов дорожного хозяйства. Снижение во многом обусловлено реализацией на территории города Азова программ по благоустройству общественных и дворовых территорий.

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 2020 году Главой Администрации города Азова и заместителями главы администрации было принято 89 человек по 89 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.

С 06 декабря 2018 года Администрацией города Азова ведётся работа в системе «Инцидент менеджмент», посредством которой в 2020 года было отработано более 650, 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 2020 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