Информация о проделанной работе с обращениями граждан

в администрации города Мегиона за II квартал 2018 года

1. Анализ и результаты рассмотрения обращений граждан за II квартал 2018 года в сравнении с аналогичным периодом 2017 года.

В отчётном периоде отделом по работе с общественными организациями и обращениями граждан управления делами проводилась работа по:

- обеспечению рассмотрения обращений граждан, адресованных главе города, его заместителям в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

-организации личного приёма граждан главой города и его заместителей;

- документальное обеспечение зальных встреч главы города и его заместителей, контроль поручений;

- документальное обеспечение и контроль поручений по результатам проводимых мероприятий «Прямой линии» с главой города;

- взаимодействие с органами администрации во вопросам обращений граждан и записи на личный приём;

- реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов обращения граждан и организаций».

За II квартал 2018 года в администрацию города поступило 442 обращения граждан, из них:

192 письменных в адрес главы города и его заместителей;

111 на личных приёмах главы города и его заместителей;

139 на личных приёмах в структурных подразделениях администрации города.

За II квартал 2017 года в администрацию города поступило 348 обращений граждан, из них:

170 письменных обращений в адрес главы города и его заместителей;

93 на личных приёмах главы города и его заместителей;

85 на личных приёмах в структурных подразделениях администрации города.

В сравнении с аналогичным периодом 2018 года произошло увеличение количества общего обращения граждан на 27%, увеличилось число письменных обращений граждан в адрес главы города и его заместителей на 12,9%, так же увеличилось обращения граждан на личных приёмах главы города и его заместителей на 19,3%, увеличилось поступление на личных приёмах в структурных подразделениях администрации города 63,5%.

Доля тематики вопросов во втором квартале 2018 года в общем количестве обращений граждан по снисходящей составила:

- улучшения жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях – 66 обращений, что составляет 14,9%;

- благоустройства и ремонта подъездных дорог, в том числе тротуаров составляет 49 обращений 11%;

- градостроительство, архитектура и проектирование 44 обращений 9,9%;

- переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны, составляет 42 обращения 9,5%;

- вопросы комплексного благоустройства 41 обращение 9,2%;

-строительства и реконструкции дорог 20 обращений 4,5%;

- муниципальный жилищный фонд 17 обращений 3,8%;

- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества 9 обращений 2,0%;

**Анализ количества обращений за II квартал**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателей | Количество обращений по годам | |
| **2017** | **2018** | |
| 1. | Общее количество письменных и устных обращений, поступивших в администрацию города | 348 | 442 | |
|  | В том числе: |  |  | |
| 2. | Обращения поступившие в адрес главы города и его заместителей, в письменной форме,  в том числе: Интернет приемную | 170  56 | 192  77 | |
| 3. | Обращения, поступившие на личном приеме главы города и его заместителей, в том числе:  - глава города  - заместители | 93  75  18 | 111  84  27 | |
| 4. | Обращения, поступившие на личном приеме руководителей органов администрации | 85 | 139 | |

В II квартале 2018 года было проведено 3 мероприятия «Прямая линия» с главой города в рамках данного мероприятия поступило 54 сообщения, на которые предоставлены квалифицированные ответы, часть, содержащая предложения приняты к сведению, часть, требующая вмешательства администрации города приняты в работу. Так же 30.05.2018 проведено мероприятие «Прямой эфир» с главой города, в рамках которого поступило 18 сообщений. Итоги «Прямого эфира» размещены на официальном сайте администрации города.

Проведена одна зальная встреча, главы города с привлечением заместителей главы, руководителей органов администрации и предприятий жилищно-коммунального комплекса, председателя и депутатов городской Думы с участием 96 граждан муниципального образования, в ходе которой обратилось 13 человек, задано 19 вопросов, из которых требуется вмешательство администрации города по 2 вопросам.

Мониторинг входящей информации и контроль исполнения поручений осуществляется в текущем режиме.

Дополнительно организованна работа:

-по контролю поступления обращений в геоинформационный сервис «Книга предложений» на интернет – портале «Открытый регион – Югра» в II квартале 2018 года предложений и обращений не поступало.

- по контролю исполнения Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов обращения граждан и организаций» органами администрацией и органами местного самоуправления, муниципальными учреждениями и организациями с долей участия муниципалитета в их уставном капитале, в количестве 47 организаций. Несвоевременная направленная информация во втором квартале выявленная в одном случае. Проведена разъяснительная работа с ответственными лицами, к виновному лицу приняты меры взыскания в виде замечания. Причина несвоевременного предоставления информации, допущенная специалистом техническая ошибка.