

## **Итоги работы с обращениями граждан за 2023 год**

За 2023 год в администрацию муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края поступило 28767 обращений граждан. Из администрации Президента Российской Федерации поступило 3395 обращений, из администрации Краснодарского края поступило 7107 обращения.

Тематика обращений в основном представлена вопросами жилищно-коммунального хозяйства 11151 (38,76%), строительства и архитектуры 9113 (31,68%), транспорта и дорожного хозяйства 3871 (13,46%), социального обеспечения 2041 (7,09%), земельными вопросами 2021 (7,03%), иные вопросы 570 (1,98%).

За истекший период 2023 года главой города Сочи проведено 40 приемов (принято 269 граждан), 21 - в режиме «Обратной связи» (общение с 70 гражданами).

Заместителями главы города Сочи за отчетный период проведено 288 приемов граждан, в ходе которых принято 743 гражданина.

Отраслевыми (функциональными) и территориальными органами администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края проведено 49 выездов в различные отдаленные и сельские районы города в рамках работы «Мобильной приемной главы города Сочи», принято 903 гражданина.

За истекший период 2023 года состоялось 42 схода граждан, на которых присутствовали 3785 граждан.

В рамках подготовки и проведения 12 января 2023 года «Прямой линии» губернатора Краснодарского края поступило 600 обращений граждан муниципального образования городской округ город-курорт Сочи.

Все сообщения рассмотрены, ответы направлены в адрес заявителей. Меры приняты по 70 сообщениям, 54 сообщения взяты на контроль исполнения, на 339 предоставлены разъяснения, 137 информационных справок направлено в министерства и ведомства Краснодарского края.

В рамках подготовки и проведения 4 декабря 2023 года «Прямой линии» губернатора Краснодарского края поступило 597 обращений граждан муниципального образования городской округ город-курорт Сочи. Меры приняты по 47 сообщениям, на 383 предоставлены разъяснения, 122 информационные справки направлены в министерства и ведомства Краснодарского края, поддержано 45 сообщений.

В целях улучшения работы по рассмотрению обращений граждан управлением по работе с обращениями граждан и организаций

администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края ежедневно проводится работа с ответственными специалистами и руководителями структурных подразделений в части оказания методической помощи, проводятся семинары как для работников, ответственных за делопроизводство, контроль и архив, так и для непосредственных исполнителей по вопросам повышения качества подготовки ответов на обращения граждан, контроля сроков исполнения и по вопросам делопроизводства. В 2023 году проведено 12 обучающих семинаров в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, разработаны методические рекомендации по подготовке ответов заявителям и в вышестоящие структуры, методические рекомендации для вновь поступивших на муниципальную службу в рамках программы блока внутренней политики администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края «Адаптация муниципальных служащих».

Управлением по работе с обращениями граждан и организаций администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края усилен контроль за качеством ответов, проводится анализ характера и тематики обращений в целях оперативного информирования руководства и выработки предложений по исключению причин, порождающих рост обращений, а также по вопросу подготовки приемов руководителей администрации Краснодарского края, главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, первого заместителя главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, заместителей главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края в части предварительной проработки вопросов, поднимаемых в обращениях, в том числе с выездом на место, встречей с заявителями. Также ведется работа по проверке достоверности ответов на обращения граждан.