**Итоги работы с обращениями граждан за 2017 год.**

Работа по рассмотрению обращений граждан в администрации города Сочи ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 № 8-ФЗ, законами Краснодарского края от 28.06.2007 № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае» от 23.06.2010 № 2000-КЗ, Порядком работы с обращениями граждан и организаций в администрации города Сочи (утвержден постановлением Главы города Сочи от 23.05.2014 № 932 в редакции от 09.06.2015 № 1874).

Управлением по работе с обращениями граждан и организаций администрации города Сочи проведен анализ работы по рассмотрению обращений граждан  за 2017 год.  В администрации города Сочи за отчетный период  зарегистрировано   23070 обращений граждан.   На контроль поставлено   23058 обращений граждан.

 В  2017 году из администрации Краснодарского края в администрацию города Сочи поступило 4402 обращения. От общего числа обращений, поступивших из администрации Краснодарского края, заявителями 2950 обращений было направлено  в Администрацию Президента Российской Федерации.

Основными проблемами, поднимаемыми в обращениях граждан в 2017 году являются вопросы: жилищной сферы (19%); коммунального хозяйства (15%); строительства и самовольного строительства (14%); дорожного хозяйства составляют 6%; земельно-имущественного характера - 3%;  транспортного обеспечения - 3%; социальной сферы - 2%;   сферы образования – 2 % .

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан в администрации города Сочи  для обеспечения уровня открытости и доступности, для сохранения стабильной ситуации и решения жизненных проблем жителей города Сочи на постоянной основе ведется работа личного приема граждан на ресурсе ССТУ.РФ. За отчетный период было проведено 2 видеоприема граждан. Так же продолжает работу типовой терминал «Электронной Приемной Президента Российской Федерации» в 2017 году  подготовлено и проведено 11 видеоприемов Администрации Президента Российской Федерации через типовой Терминал системы электронных приемных Президента Российской Федерации.

С 01.07.2017  вступил в силу Указ Президента Российской Федерации от 17.04.2017  № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций». В соответствии данным Указом в целях обеспечения мониторинга и анализа результатов рассмотрения обращений граждан и организаций в органы местного самоуправления администрация города Сочи оперативно в строгом соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»  представляет в Администрацию Президента Российской Федерации ежедневно и ежемесячно посредством размещения на портале ССТУ.РФ ФСО России в электронной форме информацию обо всех без исключения обращениях, поступивших в администрацию города Сочи, в том числе копии  ответов на них с анализом результатов рассмотрения (а также о принятых мерах с указанием мнения заявителей о результатах рассмотрения данных обращений).

Положительно зарекомендовала себя практика проведения на постоянной основе сходов-открытых встреч с жителями города  Главой города Сочи, на которых обсуждаются жизненно важные вопросы, так как конструктивный диалог является самой действенной формой работы местного самоуправления. Перед каждым сходом управлением по работе с обращениями граждан и организаций администрации города Сочи готовятся выездные приемы граждан структурных подразделений администрации города Сочи (в 2017 году в рамках этого формата было проведено 22 схода, на которых присутствовало 2358 граждан, принято на выездных приемах  135 граждан).

Одним из актуальных направлений работы с населением является личный прием граждан Главой города Сочи, а также заместителями Главы города Сочи и руководителями отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи (в соответствии с утвержденным графиком приема граждан). За истекший период Главой города Сочи А.Н.Пахомовым принято 285 человек, заместители Главы города Сочи в 2017 году  приняли 464  человек.

В целях улучшения работы по рассмотрению обращений граждан  управлением по работе с обращениями граждан и организаций администрации города Сочи  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. За отчетный период было проведено 8 семинаров в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Сочи,  а так же были проведены 4 выездные проверки делопроизводства в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Сочи.

Управлением по работе с обращениями граждан и организаций администрации города Сочи 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 города Сочи, заместителей Главы города Сочи в части предварительной проработки  вопросов, поднимаемых в обращениях, в том числе с выездом на место, встречей с заявителями (так в  2017 году  было рассмотрено с выездом на место, в том числе комиссионно, 4492 обращений граждан). Всем руководителям структурных подразделений  рекомендовано взять на особый контроль вопрос своевременной отправки ответов на указанные в обращениях адреса для исключения повторного обращения граждан по вопросу о неполучении ответов.

Кроме этого, особое  внимание  уделяется  методической работе,  а именно рассмотрению обращений  комиссионно с выездом на место, встречей с заявителями, а также рассмотрению обращений на личных приемах в целях оказания возможной помощи граждан или изучения вопросов и дачи разъяснений). На особый контроль поставлены обращения граждан, направленные в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и в администрацию Краснодарского края.