

## **Итоги работы с обращениями граждан за 2019 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.

Управлением по работе с обращениями граждан и организаций администрации города Сочи проведен анализ работы по рассмотрению обращений граждан за 2019 год. В администрации города Сочи за отчетный период зарегистрировано 24043 обращений граждан, что на 3213 обращений (11,79 %) меньше, чем в 2018 г. На контроль поставлено 19110 обращений граждан.

Значительное снижение числа обращений от жителей связано с тем, что в администрации города Сочи усилена работа с населением в части проведения 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 управление по работе с обращениями граждан и организаций администрации города Сочи организует выездные приемы граждан структурными подразделениями администрации города Сочи. Так, в 2019 году было принято на выездных приемах 580 граждан (в аналогичном периоде 2018 года было принято на выездных приемах 36 граждан). Таким образом, в отчетном периоде количество граждан, принятых в ходе выездных приемов структурными подразделениями администрации города Сочи было увеличено в 16 раз.

Основные вопросы, поднимаемые заявителями в обращениях, отражены в диаграмме:



В целях усиления разъяснительной работы с населением, снижением числа жалоб, для обеспечения открытости и доступности, охранения стабильной ситуации и решения жизненных проблем жителей города Сочи на постоянной основе проводятся личные приемы руководителями органов исполнительной власти Краснодарского края в режиме видеоконференцсвязи с использованием системы личного приема граждан на базе ССТУ.РФ. За отчетный период было проведено 5 видеоприемов граждан, в рамках которых было принято 29 заявителей. Также в 2019 году подготовлено и проведено 5 видеоприемов Администрации Президента Российской Федерации через типовой Терминал системы электронных приемных Президента Российской Федерации.

Одним из важнейших 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 принято 952 человека, что в 4,2 раза превышает показатели аналогичного периода прошлого года (в 2018 году Главой города Сочи принято 225 человек), заместители Главы города Сочи 2019 года приняли 627 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 9 семинаров в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Сочи, а также были проведены 12 выездных проверок 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 2019 году было рассмотрено с выездом на место, в том числе комиссионно, 2906 обращений граждан). Также ведется работа по проверке достоверности ответов на обращения граждан.