

## **Итоги работы с обращениями граждан за I квартал 2021 года**

За I квартал 2021 года в администрацию муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края поступило 7555 обращений граждан. Из администрации Президента Российской Федерации поступило 536 обращений, из администрации Краснодарского края поступило 2167 обращений.

Тематика обращений в основном представлена вопросами жилищно-коммунального хозяйства 3423 (45,31%), строительства и архитектуры 2077 (27,49%), земельными вопросами 544 (7,2%), транспорта и дорожного хозяйства 308 (4,08%), социального обеспечения 414 (5,48%), здравоохранения 84 (1,11%).

За анализируемый период 2021 г. главой муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края проведено 9 приемов в режиме видеоконференцсвязи, на которых принято 80 граждан.

В администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края введен единый день приема граждан заместителями главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края еженедельно по четвергам. В I квартале 2021 года проведено 11 приемов такого формата, в ходе которых принято 236 граждан.

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. За отчетный период было проведено 10 обучающих семинаров в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, в том числе 2 выездных семинара в администрации Центрального внутригородского района муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края. 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, 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.

В целях снятия социальной напряженности и решения общих вопросов отдельных территорий внедрена новая форма работы с населением - встречи с советами территориального общественного самоуправления в режиме видеоконференцсвязи. Было проведено 15 встреч такого формата. Озвученные проблемы были взяты на особый контроль и решены.

Еженедельно в телефонном режиме проводится общение главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края с гражданами в формате «Обратная связь» с целью опроса мнения заявителей о результатах рассмотрения их обращений. За указанный период осуществлено 25 звонков гражданам.