



# АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СОЧИ

## РАСПОРЯЖЕНИЕ

город Сочи

от 25.04.2014

№ 144-р

### О работе отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи по рассмотрению обращений граждан в 2013 году

Работа по рассмотрению обращений граждан организована в администрации города Сочи в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», Законом Краснодарского края от 16 июля 2010 года № 2000-КЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае» и постановлением администрации города Сочи от 22 марта 2011 года № 481 «О регламенте рассмотрения обращений граждан в администрации города Сочи и проведения приемов».

Управлением по работе с обращениями граждан и организаций администрации города Сочи проведен анализ работы по рассмотрению обращений граждан за 2013 год: в администрации города Сочи зарегистрировано 17914 письменных обращений граждан, из них 17823 (99%) поставлено на контроль. За отчетный период в администрации города Сочи было рассмотрено 6164 вышестоящих контрольных поручения по обращениям граждан (36% от общего числа обращений).

В целом деятельность администрации города Сочи расценивается как удовлетворительная. Однако в целях повышения уровня исполнительской дисциплины при работе с обращениями граждан, совершенствования работы с населением, принятия мер по дальнейшему повышению результативности рассмотрения поручений по обращениям граждан:

1. Принять к сведению заявку управления по работе с обращениями граждан и организаций администрации города Сочи «О работе отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи по рассмотрению обращений граждан в 2013 году» (прилагается) и направить ее в

отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации города Сочи.

2. Отраслевым (функциональным) и территориальным органам администрации города Сочи проанализировать организацию работы с обращениями граждан, повысить качество контроля исполнения поручений и принять конкретные меры по устранению выявленных недостатков.

3. Управлению по работе с обращениями граждан и организаций администрации города Сочи (Романовская) постоянно оказывать методическую помощь отраслевым (функциональным) и территориальным органам администрации города Сочи по вопросам организации работы с обращениями граждан, обеспечить ежедневный контроль за сроками рассмотрения письменных обращений граждан.

4. Управлению информационных ресурсов администрации города Сочи (Мерлей) разместить настоящее распоряжение на официальном сайте администрации города Сочи в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Главы города Сочи, директора Департамента муниципальной службы и кадровой политики администрации города Сочи И.В. Владимирскую.

6. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

Глава города Сочи

А.Н.Пахомов



*(Handwritten signature)*

А.Н.Пахомов

0222229

541P

Приложение к распоряжению  
Администрации города Сочи  
от 25.04.2014 № 444-Р

Записка  
о работе отраслевых (функциональных) и территориальных органов  
Администрации города Сочи по рассмотрению обращений граждан  
за 2013 год.

Управлением по работе с обращениями граждан и организаций  
Администрации города Сочи проведен анализ работы по рассмотрению  
обращений граждан за 2013 год. За указанный период в Администрации  
города Сочи:

- зарегистрировано 17914 обращений граждан, из них поставлено на  
контроль 17823 (99 %);

- поступило 149528 обращений граждан на «Прямую линию-Главы  
города Сочи». Оформлено 976 карточек. Все поставлены на контроль  
(несмотря на многогранность вопросов, с которыми обращаются граждане на  
«Прямую линию Главы»; анализ поступающих звонков показал их прямую  
зависимость от насущных проблем города);

- на «Прямую объединенную телефонную Олимпийскую линию»  
поступило 779 обращений. Все обращения были поставлены на контроль.  
- из Администрации Президента Российской Федерации обращений не  
поступало;

- из администрации Краснодарского края поступило за 2013 год 7354  
обращений (из них в администрацию города Сочи поступило 1457 заявлений  
граждан, обратившихся на многоканальный круглосуточный телефон  
Администрации Краснодарского края).

Статистические данные по итогам 2013 года показали снижение  
количества обращений граждан по вопросам земельно-имущественного  
характера. Наиболее проблемными вопросами, поднимаемыми жителями  
города Сочи в 2013 году явились вопросы жилищно-коммунальной  
сферы – (44 %). Из них 21 % от указанного количества – обращения по

вопросам энергообеспечения, а также 4 % - по вопросам отопления, 4% по  
вопросам водоснабжения, вопросы строительства и самовольного  
строительства (14 %), транспорта (12 %), социальной сферы (2,6 %).

За 2013 год 36 % обращений граждан в целях эффективности было  
рассмотрено комиссионно с выездом на место.

Проведены 4 видеоприема Администрации Президента Российской  
Федерации в режиме видео-конференц-связи и 18 видеоприемов граждан  
через терминал «Электронной приемной Президента Российской  
Федерации».

Главой города Сочи А.Н.Паховым проводились выездные приемы  
граждан с приглашением всех руководителей отраслевых (функциональных)  
органов администрации города Сочи и предприятий. За 2013 год было  
принято 1013 человек, из них Главой города - 466 граждан. В отделе приема  
граждан управления по работе с обращениями граждан и организаций  
принято за указанный период 6296 граждан. В соответствии с графиком  
приема, утвержденным распоряжением Главы города Сочи, еженедельные  
приемы граждан проводили главы администраций внутригородских районов  
города Сочи (всего принято 6060 человек).

В администрации города Сочи работают типовой терминал системы  
электронных приемных Президента Российской Федерации и информатизации,  
предоставляющие возможность гражданам написать письма на имя главы  
Администрации (губернатора) Краснодарского края А.Н. Ткачева, Главы  
города Сочи А.Н. Пахова.

По поручению Президента Российской Федерации работа в  
Администрации города Сочи «Прямая телефонная линия по вопросам  
подготовки к проведению знаменитых Олимпийских игр 2014 года» (т.264-30-10)  
с включением оператора в схему работы объединенной телефонной линии  
Единогласно информационного центра «Сочи-2014». Принято и разыскано в  
рамках компетенции по олимпийской тематике 779 вопросов за 2013 год.

Проводилась работа круглосуточной «Прямой линии Главы города  
Сочи». В течение 2013 года поступило 149528 звонков граждан, обработано в

режиме онлайн -146552, по 976 обращениям оформлены карточки и поставлены на контроль.

12 декабря 2013 года администрацией города Сочи в соответствии с поручением Президента Российской Федерации в День Конституции Российской Федерации был проведен общероссийский день приема граждан. Заместителями Главы города Сочи были принято на личном приеме 29 заявителей и 3 заявителя по аудиосвязи из Прямой Президенту Российской Федерации в городе Сочи.

По-прежнему основной задачей в работе с обращениями граждан оставалась исполнительская дисциплина и качество ответов на обращения граждан. Ежедневно проводилась работа с ответственными работниками и руководителями подразделений, оказывалась методическая помощь при подготовке ответов, в управлении по работе с обращениями граждан и организаций еженедельно проводились «Часы контроля» с привлечением работников отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи, допустивших нарушения сроков исполнения поручений по обращениям граждан (а также и при Главе города Сочи) или при курирующем отрасль заместителе Главы города Сочи); еженедельно еженедельно во все отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации города Сочи направлялись уведомления: с перечнем задолженностей по срокам ответов. Еженедельно на планерных совещаниях при Главе города Сочи информировались руководители подразделений и курирующие их заместители Главы города Сочи о качестве исполнительской дисциплины. Еженедельно направлялись доклады: записки об исполнительской дисциплине Главе города Сочи А.И.Пахомову для принятия мер дисциплинарных взысканий к работникам за ненадлежащее исполнение должностных обязанностей в случае нарушения действующего законодательства, при необходимости направлялись служебные записки как руководителям отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи, так и их курирующим заместителям, по итогам работы с обращениями граждан формировались еженедельные и

ежеквартальные отчеты, по итогам прошедшего месяца на имя Главы города Сочи направлялась докладная записка о применении мер дисциплинарных взысканий к работникам, допустившим нарушения.

Как показывает практика, одним из наиболее действенных методов, влияющих на качество рассмотрения обращений, является контроль со стороны руководства за надлежащим рассмотрением вопросов, поднимаемых гражданами в своих письмах. Тем не менее, не всегда руководителями и исполнителями уделялось должное внимание вопросам своевременного и качественного рассмотрения обращений, приняты возможных и необходимых мер по удовлетворению обоснованных требований граждан, имели место случаи нарушения сроков предоставления ответов по результатам рассмотрения обращений граждан. При оформлении ответов на обращения исполнителями допускались нарушения требований делопроизводства; орфографические, стилистические и лексические опечатки; указывались ошибочные адреса, фамилии, имена, отчества заявителей и должности руководства администрации края; не указывалось, откуда поступило обращение и по поручению кого оно рассмотрено; отсутствовали ссылки на исходящие номера; не возвращались материалы рассмотрения обращений.

В результате проведенного анализа исполнительской дисциплины и качества подготовки ответов отраслевыми (функциональными) и территориальными органами администрации города Сочи на обращения граждан за 2013 год были применены меры дисциплинарного взыскания (замечания и выговоры) к 58 работникам администраций Центрального, Адлерского, Хостинского районов, управления гражданской обороны и защиты населения, департамента архитектуры, радиостроительства и благоустройства, департамента городского хозяйства, управления потребительского рынка и услуг, управления муниципального земельного контроля, департамента строительства, управления по курортному делу и туризму администрации города Сочи.

Причинами нарушения сроков представления ответов на обращения граждан являются:

- недостаточный контроль со стороны руководителей отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи;
  - низкий уровень знаний исполнителями порядка работы с обращениями граждан и инструкциями по делопроизводству;
  - низкий уровень ответственности исполнителей, волокита с рассмотрением обращений граждан;
  - недостаточно организованная работа по контролю качества исполнения поручений с выездом на место и встречей с заявителями.
- С целью дальнейшего повышения эффективности работы с обращениями граждан необходимо усилить контроль в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Сочи за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений, а также установление строгой ответственности должностных лиц за своевременное, полное рассмотрение вопросов, поднимаемых заявителями.

Начальник управления  
по работе с обращениями граждан  
и организаций  
администрации города Сочи  
Е.И. Романовская

