

## **Итоги работы с обращениями граждан за I полугодие 2020**

За текущий период 2020 в администрацию города Сочи поступило 16924 обращений граждан. Из администрации Президента Российской Федерации поступило 1399 обращений, из администрации Краснодарского края поступило 3186 обращений. Количество обращений, поступивших из администрации Президента Российской Федерации и из администрации Краснодарского края по сравнению с аналогичным периодом прошлого года не увеличилось.

Количество коллективных обращений снизилось на 52%.

Тематика обращений в основном представлена вопросами жилищно-коммунального хозяйства 4479 (26,46%), строительства и архитектуры 2163 (12,78%), транспорта и дорожного хозяйства 1782 (10,53%), социального обеспечения 1159 (6,85 %), здравоохранения 922 (5,45%), гуманного отношения к животным 1509 (8,92%).

По вопросам, связанным с мерами по противодействию распространению новой коронавирусной инфекции, поступило 1705 обращений. Из них 1179 (69,14 %) обращений поступило по вопросам выдачи пропусков.

За анализируемый период 2020 г. Главой города Сочи и его заместителями принято 245 человек. Во время ограничительных мероприятий проводились приемы Главы города в режиме видеоконференцсвязи. В указанном формате было проведено 6 приемов граждан, в ходе которых был принят 41 заявитель.

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 4 семинара в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Сочи, а также были проведены 9 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. Также ведется работа по проверке достоверности ответов на обращения граждан.