

## **Итоги работы с обращениями граждан за 2020 год**

За 2020 год в администрацию муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края поступило 32080 обращений граждан. Из администрации Президента Российской Федерации поступило 2919 обращений, из администрации Краснодарского края поступило 6868 обращений. Количество обращений, поступивших из администрации Президента Российской Федерации и из администрации Краснодарского края по сравнению с аналогичным периодом прошлого года не увеличилось.

Тематика обращений в основном представлена вопросами жилищно-коммунального хозяйства 9121 (28,43%), строительства и архитектуры 5126 (15,98%), транспорта и дорожного хозяйства 3122 (9,73%), социального обеспечения 1935 (6,03%), здравоохранения 1099 (3,43%), гуманного отношения к животным 1877 (5,85%).

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 для передвижения по городу в период действия ограничительных мер, связанных с нераспространением новой коронавирусной инфекции.

За анализируемый период 2020 год главой муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края проведено 29 приемов, на которых принято 276 граждан. Заместителями главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края проведено 34 приема, на которых принято 110 граждан. В условиях действия ограничительных мер, связанных с нераспространением новой коронавирусной инфекции прием граждан проводился в режиме видеоконференцсвязи и посредством телефонной связи.

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 7 семинаров в отраслевых (функциональных) и территориальных органах

администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, а также были проведены 10 выездных проверок делопроизводства в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации 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 5 встреч такого формата. Озвученные проблемы были взяты на особый контроль и решены в 2020 году.

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.