

**Информация о работе с обращениями граждан**  
Администрации города Феодосии Республики Крым

За II квартал 2016 года

№ п/п	Запрашиваемая информация	2016 год	2015 год
1.	Наименование структурного подразделения, которое отвечает за работу с обращениями граждан, Ф.И.О., должность, телефон сотрудников, отвечающих за работу с обращениями граждан	Отдел по вопросам делопроизводства, контроля, информатизации, обращений граждан Администрации города Феодосии Республики Крым Дьяченко Ксения Юрьевна, главный специалист Степанова Ольга Сергеевна, специалист I категории (06562) 3-21-44; +7 978 770 14 12	
2.	Количество, поступивших обращений граждан письменных, устных, электронных обращений.	1736 обращений граждан (без учета горячей линии). Из них: Письменных - 1587 устных - 75 электронных - 74	3240 обращений граждан
3.	Насколько уменьшилось (увеличилось) количество обращений граждан?	Количество обращений в отчетном периоде уменьшилось в 1,8 раз	
4.	Количество обращений на 1 тыс. населения.	18 обращений	32 обращения
5.	Указать основные причины увеличения (уменьшения) количества обращений	Основной причиной уменьшения количества обращений граждан является разработка и утверждение административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг. При проведении анализа поступивших обращений, установлено значительное уменьшение обращений по вопросам оформления права собственности и аренды земельных участков, изготовление градостроительных планов земельных участков, социального найма и приватизации жилья, постановки на учет и зачисление детей в дошкольные учреждения, предоставления мест для размещения нестационарных торговых объектов, выдачи копий архивных документов и др. При общем снижении объема писем увеличилось количество обращений граждан, поступивших по сети «Интернет», что связано с открытостью и доступностью Администрации	
6.	Осуществить детальный анализ наиболее актуальных вопросов, затрагиваемых в обращениях граждан, и принятых по ним мер	Проведенный анализ показывает, что лидирующую позицию среди письменных обращений занимают обращения, касающиеся вопросов жилищно-коммунального хозяйства. В этой тематике наиболее актуальными остаются для граждан вопросы: благоустройства, ремонта квартир, проведение капитального ремонта домов, узаконивания автономного отопления и	

		<p>исключения из числа абонентов теплоснабжающих организаций, улучшения жилищных условий, ремонт дорог, газификация жилых домов, вопросы водоснабжения и водоотведения. Значительно увеличилось число обращений, связанных с установлением вида разрешенного использования земельных участков. Остаются актуальными транспортные вопросы – о качестве работы и обслуживании городского общественного транспорта, проблемы пригородного транспорта, проблемы перевозки льготных категорий граждан, несанкционированные парковки автотранспорта. Произошел рост количества обращений из тематики: нарушение тишины и покоя в ночное время, несанкционированная торговля, самовольное (незаконное) строительство.</p> <p>С целью совершенствования работы с обращениями граждан, улучшения уровня их жизни и оказания методической и практической помощи Главой администрации и заместителями стали использоваться такие методы, как выездные приемы в сельские, поселковые населенные пункты, стала чаще применяться практика проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место, возросло количество комиссионных проверок с составлением актов, что обеспечивает объективность рассмотрения поступающих обращений, внедряется в практику правовая экспертиза проектов ответов гражданам, которая содержит объективную и всестороннюю оценку изложенных в обращениях фактов и информации, а так же правовые обоснования принятых решений, что позволило значительно снизить количество обращений по наиболее актуальным вопросам. Население информируется о состоянии работы с обращениями граждан, о датах выездных приемов, о личных приемах руководителей Администрации. О положительных тенденциях рассмотрения обращений граждан свидетельствуют уменьшение количества обращений граждан и благодарственные отзывы граждан в адрес специалистов и руководителей Администрации.</p>
7.	<p>Какие решения были приняты исполнительными органами государственной власти, администрациями городских округов, муниципальных районов Республики Крым для решения наиболее актуальных вопросов,</p>	<p>Администрацией города Феодосии Республики Крым было принято 24 нормативно-правовых актов по предоставлению муниципальных услуг населению города и решению наиболее актуальных вопросов изложенных в обращениях граждан в сфере земельных отношений, градостроительства и архитектуры, городского хозяйства, рекламы, образования, архивного дела и др.</p> <p>Администрацией сформированы и поданы заявки</p>

	изложенных в обращениях граждан	по обращениям для включения в федеральные и региональные программы по таким направлениям, как сфера водоснабжения и водоотведения, газоснабжения, ремонт многоквартирного жилого фонда, жилищного фонда аварийного жилья, дорожной деятельности и др. Ведется разъяснительная работа, даются консультации, создаются стенды с разъяснениями по наиболее затрагиваемым вопросам, произведена модернизация официального сайта Администрации.	
8.	Количество коллективных обращений. Насколько уменьшилось (увеличилось) количество коллективных обращений граждан? Указать причины коллективных обращений (принятые меры по их решению)	203 коллективных обращений  Количество коллективных обращений уменьшилось в 2 раза  С целью уменьшения количества коллективных обращений руководством администрации проводятся личные приемы граждан, встречи с жителями и общественным активом районов города и населенных пунктах городского округа	405 коллективных обращений
9.	Какие меры принимались по недопущению несвоевременного рассмотрения обращений граждан, предоставлению формальных ответов	Детальное изучение требований Федерального закона от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», пояснения курирующих заместителей главы администрации города Феодосии с исполнителями об исключении фактов предоставления формальных ответов на обращения граждан, предупреждения руководителя аппарата об ответственности и мерах дисциплинарного воздействия по неисполнению данного Закона, еженедельное направление напоминания структурным подразделениям Администрации о приближении сроков рассмотрения обращений граждан, еженедельный контроль.	
10.	Результаты рассмотрения обращений граждан. Указать количество обращений - «поддержано», «разъяснено», «меры приняты», «не поддержано».	«поддержано» - 76: «разъяснено» - 1625 (в общее количество входят «меры приняты»); «меры приняты» - данный результат рассмотрения не предусмотрен классификатором АСОГ; «не поддержано» - 0.	2078 обращения «разъяснено» 56 обращений «удовлетворено»

11.	Предоставить информацию о проведении личных приемов, количество принятых на них граждан	75 обращений принято на личных приемах исполняющего обязанности Главы администрации и заместителями главы администрации, из них 5 обращений поступило на выездном приеме.	117 человек принято на личных приемах Главой администрации и заместителями главы администрации
12.	Какие основные вопросы затрагивались во время проведения личных приемов. Какие приняты меры	Основными вопросами на личных приемах остаются вопросы благоустройства города и поселков, капитального ремонта и благоустройства жилого фонда, выделения жилья и улучшения жилищных условий, ремонта дорог, получения земельного участка, включения торговых мест в схему дислокации размещения нестационарных торговых объектов, неудовлетворительная работа управляющих организаций. Данные обращения находятся на особом контроле руководства Администрации города. Осуществлялись выезды на место для рассмотрения обращения с участием заявителя. В ходе личного приема предоставлялись устные разъяснения и консультации.	

Администрацией города Феодосии Республики Крым представлен анализ поступивших обращений граждан (в том числе на личном приеме граждан) за 2 квартал 2016 года и за соответствующий период 2015 года.

Дьяченко  
3-21-44