|  |  |
| --- | --- |
|  | **УТВЕРЖДАЮ**Управляющий делами администрации г.о.г.Кулебаки\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.В.Кузнецова29.01.2019 года |

ОТЧЕТ

о рассмотрении обращений граждан

в администрации городского округа город Кулебаки

**за 2018 год**

Организация работы с обращениями граждан в администрации городского округа город Кулебаки ведется в соответствии с [Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](http://www.admgor.nnov.ru/goradm/59-fz.htm), [законом Нижегородской области №124-З от 07.09.2007 года "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области"](http://www.admgor.nnov.ru/goradm/124-z.htm) и другими нормативно-правовыми актами.

Постановлением администрации городского округа город Кулебаки от 10.08.2018 года № 2015 утверждено Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа город Кулебаки.

Информация о графиках, порядке приема населения, работе с обращениями граждан в администрации размещена на информационном стенде в здании администрации, периодически публикуется в СМИ, размещена на официальном интернет-сайте **http://кулебаки-округ.рф** в разделе «Интернет-приемная».

На сайте также созданы разделы:

- Обращения граждан;

- Информация о приеме;

- «Горячая линия».

В Интернет-приемной установлен счетчик обращений граждан.

На сайте **http://кулебаки-округ.рф** за 2018 год размещено 36 (в 2017 – 34) информационных материалов о проведении приемов граждан и «горячих телефонных линий» органами МСУ г.о.г.Кулебаки, структурными подразделениями администрации округа, Правительством Нижегородской области, представителями территориальных отделений федеральных органов власти.

В местных СМИ размещено 42 (в 2017 – 40) публикаций о приемах граждан и проведении «горячих телефонных линий».

**Информация о рассмотрении письменных обращений граждан,**

**поступивших на имя главы администрации городского округа город Кулебаки**

**За 2018 год** в администрацию городского округа город Кулебаки от граждан всего поступило 797 обращений (в 2017 году - 883), в т.ч.:

 - письменных обращений – **685**, в т.ч. областных обращений – **105** (в 2017 году – 799, в т.ч. областных обращений - 122)**;**

- депутатских запросов **– 39** (в 2017году – 32).

- по электронным каналам связи (Интернет-приемная, электронная почта) - **73** обращения **(9,2 %)** (в 2017 году – 51 обращение- 6,5%) по вопросам благоустройства, сферы ЖКХ, организации работы учреждений образования, здравоохранения.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Разъяснено  | 595 | 74,6% |
| Удовлетворено | 188 | 23,6% |
| Отказано | 13 | 1,6% |
| Не входит в компетенцию администрации | - | - |
| Заявители отказались от заявлений | 1 | 0,2% |
| Находится на рассмотрении | - | - |
| Анонимные  | - | - |
| **ИТОГО** | **797** | 100 % |

На централизованный контроль были поставлены все обращения на имя главы администрации, из них 50 (6,3%) поставлены на особый контроль. Специалистом по работе с обращениями граждан исполнителям еженедельно выдаются карточки предупредительного контроля об исполнении служебных документов.

Работа с обращениями граждан рассматривается ежемесячно на комиссии по денежному поощрению муниципальных служащих администрации. За 2018 год нарушений сроков исполнения заявлений не выявлено (в 2017 г.- нарушений сроков не выявлено).

Исполнение заявлений граждан составляет 100 %.

От граждан льготных категорий поступило 11 обращений (в 2017 году – 10). Особое внимание уделялось участникам и инвалидам ВОВ, многодетным семьям, гражданам с ограниченными способностями.

Созданные в администрации в конце 2015 года структурные подразделения с правами юридического лица - территориальные управления № 1 и № 2, осуществляющие деятельность на территории сельских населенных пунктов, наделены полномочиями по самостоятельной регистрации и рассмотрению обращений граждан.

За 2018 год от граждан в Территориальное управление № 1 (р.п.Гремячево, с.Теплово, с.Ломовка, с.Шилокша) поступило 71 письменное обращение - **71** (в 2017 году – 75)**.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Разъяснено  | 13 | 18,3% |
| Удовлетворено | 58 | 81,7% |
| **ИТОГО** | **71** | 100 % |

За 2018 год от граждан Территориальное управление № 2 (р.п.Велетьма, с.Мурзицы, с.Саваслейка, п.МТФ, п.Первомайский, д.Серебрянка и иные сельские населенные пункты АТО Саваслейская с/а и Серебрянская с/а) поступило 250 письменных обращений ( в 2017 году – 299).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Разъяснено  | 123 | 49,2 |
| Удовлетворено | 127 | 50,8 |
| **ИТОГО** | **250** | 100 % |

**Организация личных приемов населения в администрации г.о.г.Кулебаки**

Прием граждан в Администрации ведется в соответствии с утвержденным [графиком](#P338). Предварительная запись на прием осуществляется при личном обращении по адресам местонахождения Администрации, территориальных управлений № 1 и № 2, в кабинетах или по телефонам.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте городского округа город Кулебаки, на информационном стенде в Администрации, а также размещается для обозрения в местах проведения личного приема.

Для записи на прием ведется журнал регистрации личного приема граждан, а также заполняется «Учетная карточка приема граждан».

В 2018 году принято **254 гражданина на личном приёме** (в 2017 году - 222), в т.ч.:

- глава администрации (Л.А.Узякова) – 126 (в 2017г. – 163),

- зам.главы администрации (О.В.Чиндясов) – 17 (в 2017г. – 24),

- зам.главы администрации (С.В.Лужин) - 8 ( в 2017г. – 10),

- зам. главы администрации по социальным

вопросам (Ж.В.Глебова) – 23 (в 2017 г. – 25).

- начальник ТУ № 1 (М.И.Клопова) - 56 ( в 2017 г. – 25)

- начальник ТУ № 2 (В.В.Туляков) - 24 ( в 2017 г. – 10)

**Устные обращения граждан на имя главы администрации г.о.г.Кулебаки**

За 2018 год в администрацию городского округа город Кулебаки поступило 17 устных обращений граждан(в 2017 году – 18), на которые ответы даны в ходе обращения заявителя (без регистрации обращения).

**Тематика поступивших обращений**

**(письменных, устных и на личном приеме ) на имя главы администрации городского округа город Кулебаки в 2018 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тема обращения** | **2018 год** | **2017 год**  |
| **Кол-во** | **%** | **Кол-во** | **%** |
| 1. Землепользование | 131 | 14,0 | 142 | 13,7 |
| 2. Строительство | 36 | 3,8 | 62 | 5,9 |
| 4. Жилищно-коммунальное хозяйство | 164 | 17,5 | 150 | 14,4 |
| 3. Жилищные вопросы | 267 | 28,4 | 296 | 28,5 |
| 7. Благоустройство | 238 | 25,3 | 275 | 26,5 |
| 5. Социальное обеспечение | 19 | 2,0 | 71 | 6,8 |
| 6. Образование  | 23 | 2,4 | 2 | 0,2 |
| 7. Здравоохранение  | 6 | 0,6 | 2 | 0,2 |
| 8. Работа общественного транспорта | 15 | 1,6 | 13 | 1,3 |
| 9. Прочие | 41 | 4,4 | 26 | 2,5 |
| **ИТОГО ОБРАЩЕНИЙ****(письменные, устные и на личном приеме)** | **940** | **100** | **1039** | **100** |

**Тематика поступивших обращений в территориальное управление № 1 в 2018 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тема обращения** | **2018** | **2017 год** |
| **Кол-во** | **%** | **Кол-во** | **%** |
| 1. Землепользование | - | - | 1 | 1 |
| 2. Строительство | - | - | 2 | 2 |
| 4. Жилищно-коммунальное хозяйство | 25 | 19,7 | 7 | 7 |
| 3. Жилищные вопросы | - | - | - | - |
| 7. Благоустройство | 37 | 29,1 | 32 | 32 |
| 5. Социальное обеспечение | - | - | - | - |
| 6. Образование  | - | - | - | - |
| 7. Здравоохранение  | - | - | - | - |
| 8. Работа общественного транспорта | - | - | 2 | 2 |
| 9. Прочие | 65 | 51.2 | 56 | 56 |
| **ИТОГО ОБРАЩЕНИЙ****(письменные и на личном приеме)** | **127** | **100** | **100** | **100** |

**Тематика поступивших обращений в территориальное управление № 2 в 2018 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тема обращения** | **2018 год** | **2017 год** |
| **Кол-во** | **%** | **Кол-во** | **%** |
| 1. Землепользование | 28 | 10,2 | 18 | 5,8 |
| 2. Строительство | - | - | - | - |
| 4. Жилищно-коммунальное хозяйство | 62 | 22,6 | 72 | 23,3 |
| 3. Жилищные вопросы | - | - | - | - |
| 7. Благоустройство | 73 | 26,7 | 123 | 39,8 |
| 5. Социальное обеспечение | - | - | - | - |
| 6. Образование  | - | - | - | - |
| 7. Здравоохранение  | - | - | - | - |
| 8. Работа общественного транспорта | - | - | - | - |
| 9. Прочие | 111 | 40,5 | 96 | 31,1 |
| **ИТОГО ОБРАЩЕНИЙ****(письменные и на личном приеме)** | **274** | **100** | **309** | **100** |

**Количественный анализ обращений, поступивших на имя главы администрации, зам. главы и начальников территориальных управлений:**

- общее количество обращений уменьшилось на 107 или на 7,2% (2018 г. - 1389, 2017 г. – 1497) ,

- количество письменных обращений уменьшилось на 139 или на 11% (2018 г. – 1118, 2017 г. – 1257)

- количество обращений на личных приемах увеличилось на 32 или на 12,6 % (2018г. – 254, 2017г – 222).

**Размещение обращений граждан на закрытом федеральном портале ССТУ.РФ (сетевой справочный телефонный узел)**

Во исполнении Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» с 01.05.2017 г. на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ (сетевой справочный телефонный узел) была введена в опытную эксплуатацию обновленная версия раздела «Результаты рассмотрения обращений граждан», которая позволяет обеспечить предоставление в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям. С 09 января по 31 декабря 2018 года на портале ССТУ.РФ в разделе «Результаты рассмотрения обращений» было размещено в электронной форме 758 обращений и результаты их рассмотрения.

**Информация о проведении «тематических» и «горячих» телефонных линий»**

«Тематическая телефонная линия» проводится в соответствии с поручением главы администрации. Информирование населения о проведении «Тематической телефонной линии» осуществляется через газету «Кулебакский металлист», официальный сайт городского округа не позднее чем за 3 (три) календарных дня до проведения.

«Горячая телефонная линия» проводится каждый первый и третий понедельник с 16-00 до 18-00 по телефону 83176-5-02-20 главой администрации.

Информирование населения о проведении «Горячей телефонной линии» осуществляется через газету «Кулебакский металлист», официальный сайт городского округа.

Рассмотрению поступивших на горячую линию обращений руководителями и специалистами администрации уделяется особое внимание. Все звонки изучаются, в случае необходимости проводятся первоочередные мероприятия.

В 2018 году администрацией округа проведены 3 тематических «горячих линий» (в 2017 году – 11): по организации приема граждан в Депутатском центре; по вопросам соблюдения законодательства в сфере охраны окружающей среды и природопользования; по вопросам противодействия коррупции.

Объективное и своевременное рассмотрение обращений граждан, в том числе и на «горячую линию», удовлетворение их законных прав и интересов является одним из приоритетных направлений администрации.

Следует отметить, что количество обращений, поступающих на «горячую линию» администрации и требующих дополнительной проработки и постановки на контроль, практически свелось к нулю. В основном поступают вопросы населения справочного характера.

**Организация иных форм работы с обращениями граждан**

**(выездные приемы, работа Депутатского центра и т.д.)**

Осуществлялась координация работы **Депутатского центра** органов местного самоуправления городского округа город Кулебаки (г.Кулебаки, ул.Бутова, д. 120). В соответствии с графиками организовывались еженедельные приемы населения депутатами Совета депутатов городского округа.

В 2018 проведены:

* В феврале - тематический прием граждан в рамках проекта «Крепкая семья»;
* В июле в связи с 10-летием со дня открытия Региональной общественной приемной Председателя Партии в Нижегородской области прошли тематические приемы в городском округе, в которых приняли участие депутат Законодательного собрания Нижегородской области В.П.Анисимов, специалисты органов власти.
* В октябре - «Единый день приема родителей дошкольников»;
* С 26 ноября по 2 декабря - Декада приема граждан (РОПП Д.А.Медведева, Партия «Единая Россия»).

Всего было принято и рассмотрено более **80 вопросов различной тематики**. Подготовлено 13 отчетов о работе Депутатского центра (ежемесячные и годовой).

На базе Депутатского центра организованы и проведены две встречи населения **с депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации VII созыва Натальей Васильевной Назаровой**.

Два приема граждан проведено **депутатом ЗСНО VI созыва В.П.Анисимова** с населением г.о.г.Кулебаки Все озвученные в ходе встреч вопросы и переданные депутату обращения поставлены на контроль.

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации в День Конституции Российской Федерации 12 декабря 2018 года был проведен **общероссийский день приема граждан**. Прием вели Глава администрации, заместитель главы администрации и заместитель главы администрации по социальным вопросам. В администрацию обратился 1 гражданин (в 2017 году – 1): по обращению дано разъяснение.

С июня 2018 года ведется работа в рамках информационного портала Правительства Нижегородской области **«Инцидент».**

Данная программа разработана в целях оперативного реагирования на сигналы граждан, размещаемые в социальных сетях. Работа ведется в тесном взаимодействии со специалистами структурных подразделений администрации. В социальной сети ВКонтакте создана страница администрации городского округа - «Городской округ город Кулебаки». Всего за полгода функционирования программы подготовлено 65 ответов на комментарии и сигналы жителей городского округа. Чаще всего, это вопросы ЖКХ, благоустройства, освещения, дорожной деятельности, вывоза мусора.

 **В 2018 году основными задачами в организации работы с обращениями граждан и формированием обратной связи с населением являются:**

1. обеспечение соблюдения сроков рассмотрения обращений в соответствии с законодательством;

2. организация приема обращений граждан, не связанных с оказанием государственных и муниципальных услуг, через специалистов по работе с населением территориального управления № 1 и территориального управления № 2 МБУ «МФЦ городского округа город Кулебаки»;

3. организация приема обращений граждан на выездных встречах руководителей ОМСУ городского округа с жителями крупных населенных пунктов, согласно утвержденного графика проведения данных встреч.

 **Ведущий специалист управления делами Е.В.Щаднова**

 **29.01.2019**