|  |  |
| --- | --- |
|  | **УТВЕРЖДАЮ**Управляющий делами администрации г.о.г.Кулебаки\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.В.Кузнецова28.01.2020 года |

ОТЧЕТ

о рассмотрении обращений граждан

в администрации городского округа город Кулебаки

**за 2019 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 (в ред. от 23.05.2019 № 1049, от 19.11.2019 № 2389).

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 2019 год размещено 43 (2018 – 36) 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 36 (2018 – 42) 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 2019 год** в администрацию городского округа город Кулебаки от граждан поступило **890** обращений (в 2018 году - 797), в т.ч.:

 - письменных обращений – **653** (в 2018 году - 685);

 - областных обращений – **98** (в 2018 году –105)**;**

- депутатских запросов **– 64** (в 2018 году – 39).

- по электронным каналам связи (Интернет-приемная, электронная почта) - **75** обращений (в 2018 году – 73) по вопросам благоустройства, сферы ЖКХ, организации работы учреждений образования, здравоохранения, жилищные вопросы.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Разъяснено  | 643 | 72,3% |
| Удовлетворено | 235 | 26,4% |
| Отказано | 12 | 1,3% |
| Не входит в компетенцию администрации | - | - |
| Заявители отказались от заявлений | - | - |
| Находится на рассмотрении | - | - |
| Анонимные  | - | - |
| **ИТОГО** | **890** | 100 % |

На централизованный контроль были поставлены все обращения на имя главы администрации, из них 155 (17,4%) 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 2019 год нарушений сроков исполнения заявлений не выявлено (в 2018 г.- нарушений сроков не выявлено).

Исполнение заявлений граждан составляет 100 %.

От граждан льготных категорий поступило 8 обращений (в 2018 году – 11). Особое внимание уделялось участникам и инвалидам ВОВ, многодетным семьям, гражданам с ограниченными возможностями здоровья.

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 2019 год от граждан в Территориальное управление № 1 (р.п.Гремячево, с.Теплово, с.Ломовка, с.Шилокша) поступило 22 письменных обращения(в 2017 году – 71)**.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Разъяснено  | 15 | 68.2% |
| Удовлетворено | 7 | 31,8% |
| **ИТОГО** | **22** | 100 % |

За 2019 год от граждан в 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 240 письменных обращений (в 2018 году – 250).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Разъяснено  | 159 | 66,3 |
| Удовлетворено | 81 | 33,7 |
| **ИТОГО** | **240** | 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 2019 году принято **226 граждан на личном приёме** (в 2018 году - 254), в т.ч.:

- глава администрации (Л.А.Узякова) - 132 (в 2018г. – 126),

- зам.главы администрации (О.В.Чиндясов) - 3 (в 2018г. – 17),

- зам.главы администрации (С.В.Лужин) - 4 (в 2018г. – 8),

- зам. главы администрации по социальным

вопросам (Ж.В.Глебова) - 12 (в 2018 г. – 23).

- начальник ТУ № 1 (Л.Г.Лютина) - 68 (в 2018 г. – 56)

- начальник ТУ № 2 (В.В.Туляков) - 7 (в 2018 г. – 24)

25 апреля 2019 года в Кулебаках прошел выездной прием граждан Приемной граждан Губернатора и Правительства Нижегородской области. Принято 22 человека, по 6 обращениям ответы даны администрацией г.о.г.Кулебаки в рамках компетенции (ЖКХ и жилье).

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

За 2019 год в администрацию городского округа город Кулебаки поступило 19 устных обращений граждан(в 2018 году – 17), на которые ответы даны в ходе обращения заявителя (без регистрации обращений).

**Тематика поступивших обращений**

**(письменных, устных и на личном приеме) на имя главы администрации городского округа город Кулебаки в 2019 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тема обращения** | **2019 год** | **2018 год**  |
| **Кол-во** | **%** | **Кол-во** | **%** |
| 1. Землепользование | 124 | 11,9 | 131 | 14,0 |
| 2. Строительство | 50 | 4,8 | 36 | 3,8 |
| 4. Жилищно-коммунальное хозяйство | 232 | 22,3 | 164 | 17,5 |
| 3. Жилищные вопросы | 160 | 15,4 | 267 | 28,4 |
| 7. Благоустройство | 375 | 36 | 238 | 25,3 |
| 5. Социальное обеспечение | 13 | 1,2 | 19 | 2,0 |
| 6. Образование  | 10 | 1 | 23 | 2,4 |
| 7. Здравоохранение  | 1 | 0,1 | 6 | 0,6 |
| 8. Работа общественного транспорта | 12 | 1,2 | 15 | 1,6 |
| 9. Прочие | 64 | 6,1 | 41 | 4,4 |
| **ИТОГО ОБРАЩЕНИЙ****(письменные, устные и на личном приеме)** | **1041** | **100** | **940** | **100** |

**Тематика поступивших обращений в территориальное управление № 1 в 2019 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тема обращения** | **2019** | **2018 год** |
| **Кол-во** | **%** | **Кол-во** | **%** |
| 1. Землепользование | 1 | 1,1 | - | - |
| 2. Строительство | - | - | - | - |
| 4. Жилищно-коммунальное хозяйство | 24 | 26,7 | 25 | 19,7 |
| 3. Жилищные вопросы | - | - | - | - |
| 7. Благоустройство | 54 | 60 | 37 | 29,1 |
| 5. Социальное обеспечение | - | - | - | - |
| 6. Образование  | - | - | - | - |
| 7. Здравоохранение  | - | - | - | - |
| 8. Работа общественного транспорта | - | - | - | - |
| 9. Прочие | 11 | 12,2 | 65 | 51.2 |
| **ИТОГО ОБРАЩЕНИЙ****(письменные и на личном приеме)** | **90** | **100** | **127** | **100** |

**Тематика поступивших обращений в территориальное управление № 2 в 2019 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тема обращения** | **2019 год** | **2018 год** |
| **Кол-во** | **%** | **Кол-во** | **%** |
| 1. Землепользование | 30 | 12,2 | 28 | 10,2 |
| 2. Строительство | - | - | - | - |
| 4. Жилищно-коммунальное хозяйство | 128 | 51.8 | 62 | 22,6 |
| 3. Жилищные вопросы | 3 | 1,2 | - | - |
| 7. Благоустройство | 49 | 19.8 | 73 | 26,7 |
| 5. Социальное обеспечение | - | - | - | - |
| 6. Образование  | - | - | - | - |
| 7. Здравоохранение  | - | - | - | - |
| 8. Работа общественного транспорта | - | - | - | - |
| 9. Прочие | 37 | 15 | 111 | 40,5 |
| **ИТОГО ОБРАЩЕНИЙ****(письменные и на личном приеме)** |  **247** | **100** | **274** | **100** |

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

- общее количество обращений по сравнению с 2018 годом увеличилось на 8 или на 0,6 % (2019 г. - 1397, 2018 г. – 1389, 2017 г.- 1507),

- количество письменных обращений увеличилось на 34 или на 3% (2019 г. – 1152, 2018 г. – 1118),

- количество обращений на личных приемах уменьшилось на 28 или на 12,4 % (2019г. – 226, 2018г – 254).

**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 2019 года на портале ССТУ.РФ в разделе «Результаты рассмотрения обращений» было размещено в электронной форме 875 обращений и результаты их рассмотрения.

**Размещение обращений граждан в СЭДО**

**(система электронного документооборота).**

В целях оптимизации работы с документами в администрации городского округа город Кулебаки Нижегородской области и внедрения в работу электронного документооборота с использованием электронной подписи с 01.07.2019 года введена в работу система электронного документооборота (СЭДО).

 Прием и регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию (направленные почтой, переданные телеграммой, факсимильной связью; в письменном виде специалисту, ответственному за организацию рассмотрения обращений, в письменном виде непосредственно главе Администрации при проведении им информационных или иных публичных мероприятий, направленные в форме электронного документа по электронной почте на электронный адрес Администрации, а также через официальный сайт Администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет, в письменной и устной форме в ходе проведения личного приема) осуществляется специалистом управления делами Администрации, ответственным за организацию рассмотрения обращений.

За период с 01.07.2019 года по 31.12.2019 года было принято и зарегистрировано в СЭДО 684 обращения(в том числе 77 обращений, перенаправленных из Правительства Нижегородской области в рамках компетенции) и 684 ответа на данные обращения,.

 Т.о. общее количество обращений граждан в СЭДО составило 1368 ед., из них 1292 прошли оформление и регистрацию в администрации г.о.г.Кулебаки (94,4 %).

**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 2019 году администрацией округа проведены 4 тематических «горячих линий» (в 2018 году – 3): по организации приема граждан в Депутатском центре; по Дню открытых дверей управляющих организаций; в рамках Дня защиты прав потребителей, 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 Общественной приемной (**Депутатского центра)** органов местного самоуправления городского округа город Кулебаки.

В 2019 году Депутатский центр размещается по новому адресу: ул.Воровского, 48 (здание Управления социальной защиты населения).

Прием граждан проводят депутаты Совета депутатов, руководители и специалисты администрации городского округа. В соответствии с графиками организовывались еженедельные приемы населения. График ежемесячно публикуется в местных СМИ и официальном сайте.

В 2019 проводились тематические приемы граждан. В ноябре – декабре 2019 года прошла традиционная **Неделя приема граждан**, прием вели муниципальные депутаты, руководители органов местного самоуправления, специалисты администрации. Всего в рамках Недели приема граждан было проведено 30 приемов на разных площадках и поселениях, принято 75 граждан, в т.ч. обращения на тему «благоустройство» - 68 %, вопросы ЖКХ – 18%, социальное обеспечение – 9 %, безопасность дорожного движения – 5 %.

**В марте 2019 года прошел прием граждан в рамках Дня защиты прав потребителей.** Прием прошел на базе АНО «Кулебакский центр поддержки предпринимательства». В приеме приняли участие помощник специалист Депутатского центра, сотрудники администрации округа, представители ТОУ Роспотребнадзора Нижегородской области по городскому округу г. Выкса, Вознесенскому району, городскому округу г. Кулебаки, городскому округу Навашинский, предприниматели. Были рассмотрены обращения по вопросам потребительской безопасности, оказаны консультации 6 чел.

В июле 2019 года прошла традиционная акция День **открытых дверей управляющих организаций.** Мероприятие прошлов формате приема граждан в офисе «Кулебакской ДомоУправляющей компании». В приеме приняли участие депутаты Совета депутатов г.о.г.Кулебаки, представители управляющей компании. Основные вопросы, с которыми обращались жители, это

 качество жилищно-коммунальных услуг, капитальный и текущий ремонты, управление домом, состояние общего имущества, благоустройство. Наряду с обсуждением законодательства и общих вопросов удалось решить и частные проблемы по подрезке деревьев, ремонту кровли, установке электрических счетчиков и др. Кроме того гражданам были даны консультации по вопросу участия собственников в программе «Городская среда» по ремонту дворовых территорий. Всего было рассмотрено 10 обращений граждан.

В 2019 году в рамках работы Депутатского центра было подготовлено 12 ежемесячных отчетов, 1 – годовой. Всего за 2019 год было получено 118 обращений граждан (16 – письменных, 102 – личный прием), более 55 % обратившихся – пенсионеры, работающие граждане – около 40 %. Депутатами Совета депутатов и руководителями органов власти всего проведено 124 приема, в ходе которых принято 151 человек. Наибольший процент обращений – более 45 % - касался вопросов предоставления жилищно-коммунальных услуг, также граждане обращались по вопросам благоустройства, промышленности, строительства, транспорта и связи; соцобеспечения, труда и заработной платы и др.

Три приема граждан проведено **депутатом ЗСНО VI созыва В.П.Анисимовым** и его старшим помощником. Все озвученные в ходе встреч вопросы и переданные депутату обращения поставлены на контроль в администрации.

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 в 2019 году в рамках данного сервиса рассмотрено и подготовлено ответов на 221 пост жителей городского округа (за 6 месяцев 2018 года – 65). Чаще всего, это вопросы благоустройства, освещения, дорожной деятельности, вывоза мусора, ЖКХ.

 **В 2019 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**

 **28.01.2019**