**ОТЧЕТ** Об итогах работы с письменными и устными обращениями граждан в Администрации Чернолучинского городского поселения Омского муниципального района Омской области в 2017 году

 В Администрации Чернолучинского городского поселения сложилась определенная система рассмотрения устных и письменных обращений граждан, организации личного приема.

 Постоянно ведется работа по совершенствованию процесса рассмотрения обращений граждан, поступающих в Администрацию Чернолучинского городского поселения. Вся справочная и официальная информация о работе с обращениями граждан размещается на сайте Администрации Чернолучинского городского поселения.

 Разработана инструкция по делопроизводству, определен порядок рассмотрения обращений граждан и единые требования к подготовке, обработке, хранению и использованию, образующихся в деятельности администрации документов, для совершенствования делопроизводства. Данные мероприятия позволяют сократить сроки прохождения документов за счет определения узкого круга исполнителей по конкретным вопросам и взаимодействия структурных подразделений при решении смежных вопросов.

 С целью совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, качественно нового и оперативного анализа письменных и устных обращений Администрация Чернолучинского городского поселения использует программный продукт Автоматизированной Системы НПО «Криста» 2007.

 В целях контроля вопрос «Организации работы с обращениями граждан» по итогам года рассматриваются на аппаратных совещаниях при Главе администрации Чернолучинского городского поселения.

 Все предложения, заявления, жалобы граждан, поступившие в Администрацию Чернолучинского городского поселения, рассмотрены Главой поселения, и направлены исполнителям, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращениях. Поступившие обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Чернолучинского городского поселения, направлены в соответствующие органы.

 В 2017 году в адрес Администрации Чернолучинского городского поселения поступило 167 устных обращений, что на 123 обращения больше чем в 2016. В 2016 году их было – 44. Письменных обращений поступило 22, что на 3 обращения меньше чем в 2016 году, в 2016 году их было – 25.

 В обращениях поставлены 189 вопросов, что на 120 вопросов больше чем в 2016 году. В 2016 году было – 69.

 22 обращения поступило от органов государственной власти и должностных лиц.

 Продолжена практика комиссионного рассмотрения обращений, с выездом на место и с приглашением для беседы заявителей.

 В своих обращениях граждане поднимают следующие вопросы:

 - в сфере Экономики — это в основном: электроснабжение, газификация, торговля, благоустройство придомовых территорий.

 - в Жилищно-коммунальной сфере это – о росте цен на коммунальные услуги, о ненадлежащем содержании жилищного фонда, его ветхости, об отсутствии тепла, водоснабжения, об улучшении жилищных условий, о подготовке к отопительному сезону.

 - в Социальной сфере это – образование, трудоустройство, культурная сфера.

 По сравнению с предыдущим 2016 годом в Администрации Чернолучинского городского поселения количество обращений увеличилось почти по всем видам обращений.

 В День конституции Российской Федерации 12.12.2017 года проводился общероссийский день приема граждан. Граждане могли обратиться в органы местного самоуправления лично в порядке живой очереди. В результате проведенного общероссийского дня приема граждан письменных и устных обращений не поступало.

 В Администрации Чернолучинского городского поселения нарушений, сроков рассмотрения обращений граждан в 2017 году не было.

 В 2017 году Администрация Чернолучинского городского поселения принимала участие в Государственной программе Омской области «Создание условий для обеспечения граждан доступным и комфортным жильём и жилищно- коммунальными услугами в Омской области. Подпрограмма «Формирование комфортной городской среды».

Делопроизводитель

Костенко Н.Ф.