**ОМСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН ОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Совет депутатов Чернолучинского городского поселения**

|  |
| --- |
|  |

**РЕШЕНИЕ**

28.02.2018 №4

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

Заслушав отчет специалиста – делопроизводителяН.Ф.Костенко«О работе с письменными и устными обращениями граждан в Администрации Чернолучинского городского поселения Омского муниципального района Омской области в 2017 году», Совет депутатов

РЕШИЛ:

1. Отчет «Об итогах работы с письменными и устными обращениями граждан в Администрации Чернолучинского городского поселения за 2017год» принять к сведению (прилагается).

2. Информацию «О работе с письменными и устными обращениями граждан в администрации Чернолучинского городского поселения за 2017 год» опубликовать в газете «Омский муниципальный вестник» и разместить на сайте «Чернолучье.рф»

Глава городского поселения  Н.В.Юркив

ПРИЛОЖЕНИЕ
к решению Совета депутатов
Чернолучинского городского поселения
от 28.02.2018 №4

**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 обращенийадминистрация 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.

 - вСоциальной 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.

 Специалист-делопроизводитель Н.Ф. Костенко