**ОМСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН ОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Совет депутатов Чернолучинского городского поселения**

|  |
| --- |
|  |

**РЕШЕНИЕ**

30.01.2015 № 4

Об итогах работы с письменными и устными обращениями граждан в Администрации Чернолучинского городского поселения Омского муниципального района Омской области в 2014 году

Заслушав отчет специалиста – делопризводлителя Сиюткиной Н.Д. «О работе с письменными и устными обращениями граждан в Администрации Чернолучинского городского поселения Омского муниципального района Омской области в 2014 году», Совет депутатов

РЕШИЛ:

1. Отчет «Об итогах работы с письменными и устными обращениями граждан в Администрации Чернолучинского городского поселения за 2014 год принять к сведению (прилагается).

2. Информацию «О работе с письменными и устными обращениями граждан в администрации Чернолучинского городского поселения за 2014 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  
30.01.2015№ 4

**ОТЧЕТ** Об итогах работы с письменными и устными обращениями граждан в Администрации Чернолучинского городского поселения Омского муниципального района Омской области в 2014 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.

В Администрации Чернолучинского городского поселения разработаны Инструкции по делопроизводству, где определен порядок рассмотрения обращений граждан и единые требования к подготовке, обработке, хранению и использованию, образующихся в деятельности администрации документов, 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, повысить исполнительскую дисциплину и качество ответов на обращения граждан в установленные сроки Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

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

В течение 2014 года особое внимание уделялось повышению качества работы с обращениями граждан и срокам рассмотрения обращений. 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 2014 году в адрес Администрации Чернолучинского городского поселения поступило 130 устных обращений, что в 1,1 раза больше (2013-117) и 1577 письменных обращений, что в 2,2 раза меньше (2013 -3563) по сравнению с предыдущим годом.

В них поставлены 1707 вопросов, что в 2,1 раза меньше, чем в 2013 году - (3680); обращений поступивших от органов государственной власти и должностных лиц не было, 1552 обращения удовлетворено, на 1991 обращение меньше (2013г.-3543) Повторных обращений поступило 11, что в 1,8 раза больше (2013 г.- 6). Продолжена практика комиссионного рассмотрения обращений, с выездом на место 12 обращений увеличение в 6 раз (2013 г. – 2), с приглашением для беседы заявителей.

В своих обращениях граждане поднимают следующие вопросы:

- Хозяйственная деятельность (об индивидуальном жилищном строительстве, о выделении землепользования, об оформлении земельных участков, выдача пропусков и т.д.)

- Жилище (о росте цен на коммунальные услуги, жилье, о доступности приобретения жилья, улучшении жилищных условий, о ненадлежащем содержании жилищного фонда, его ветхости, об отсутствии тепла, водоснабжения и т.д.).

В сравнении с предыдущим 2013 годом в Администрации Чернолучинского городского поселения снизилось количество обращений по вопросам:

* Жилищно-коммунальной сферы - в 2,0 раза

в тоже время уменьшилось количество обращений по вопросам

* Оборона, безопасность, законность – в 1,0 раза;
* Экономика –в 2,4 раза

В рассмотренных вопросах социальной сферы обращений увеличилось в сравнении с 2013 годом (11) – в 4,1 раза -2014 г.(45)

В администрации Чернолучинского городского поселения нарушений сроков, рассмотрения обращений граждан в 2014 году не было.

Все специалисты Администрации Чернолучинского городского поселения, Глава поселения продолжают работу по совершенствованию форм и методов деятельности по обеспечению конституционного права граждан на обращения и повышению эффективности рассмотрения обращений граждан, рассматривая ее как одну из основных задач в деятельности Администрации Чернолучинского городского поселения.