**ОМСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН ОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Совет депутатов Чернолучинского городского поселения**

|  |
| --- |
|  |

**РЕШЕНИЕ**

29.01.2016 № 5

Об итогах работы с письменными и устными обращениями граждан в Администрации Чернолучинского городского поселения Омского муниципального района Омской области в 2015 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 2015 году», Совет депутатов

РЕШИЛ:

1. Отчет «Об итогах работы с письменными и устными обращениями граждан в Администрации Чернолучинского городского поселения за 2015 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  
29.01.2016 № 5

**ОТЧЕТ** Об итогах работы с письменными и устными обращениями граждан в Администрации Чернолучинского городского поселения Омского муниципального района Омской области в 2015 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 Инструкции по делопроизводству, 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 2015 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 предыдущие годы в отчет по обращению граждан были включены все обращения (выписки из ПХУ, копии лицевых счетов, различные виды справок, нотариальные действия и д.р., которые относятся к муниципальным услугам). В 2015 году в отчет по обращениям граждан влючены только устные и письменные обращения, соответственно сравнительный анализ только по письменным и устным обращениям. В 2015 году в адрес Администрации Чернолучинского городского поселения поступило 110 устных обращений, что в 1,2 раза меньше (2014-130) и 100 письменных обращений, что в 2,6 раза больще (2014 -38) по сравнению с предыдущим годом. В них поставлено 210 вопросов, что в 1,25 раза больше, чем в 2014 году - (168); обращений поступивших от органов государственной власти и должностных лиц не было, 64 обращения удовлетворено, на 9 обращений больше (2014г.-55) Повторных обращений поступило 8, что на 3 обращения меньше (2014 г.- 11). Продолжена практика комиссионного рассмотрения обращений, с выездом на место и с приглашением для беседы заявителей. Поступило 4 обращения с предыдущим годом уменьшение в 3 раза (2014-12).

В своих обращениях граждане поднимают следующие вопросы: - Хозяйственная деятельность (об индивидуальном жилищном строительстве, о выделении землепользования, об оформлении земельных участков и др.) - Жилище (о росте цен на коммунальные услуги, жилье, о ненадлежащем содержании жилищного фонда, его ветхости, об отсутствии тепла, водоснабжения, об улучшении жилищных условий и т.д.). -Социальная сфера (об оздоровлении пенсионеров и детей) В сравнении с предыдущим 2014 годом в Администрации Чернолучинского городского поселения снизилось количество обращений по вопросам:

* Социальная сфера - в 1,1 раза
* Экономика –в 1,1 раза

В рассмотренных вопросах жилищно-коммунальной сферы обращений увеличилось в сравнении с 2014 годом (35)- в 2,5 раза -2015 г. (98) 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 2015 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.