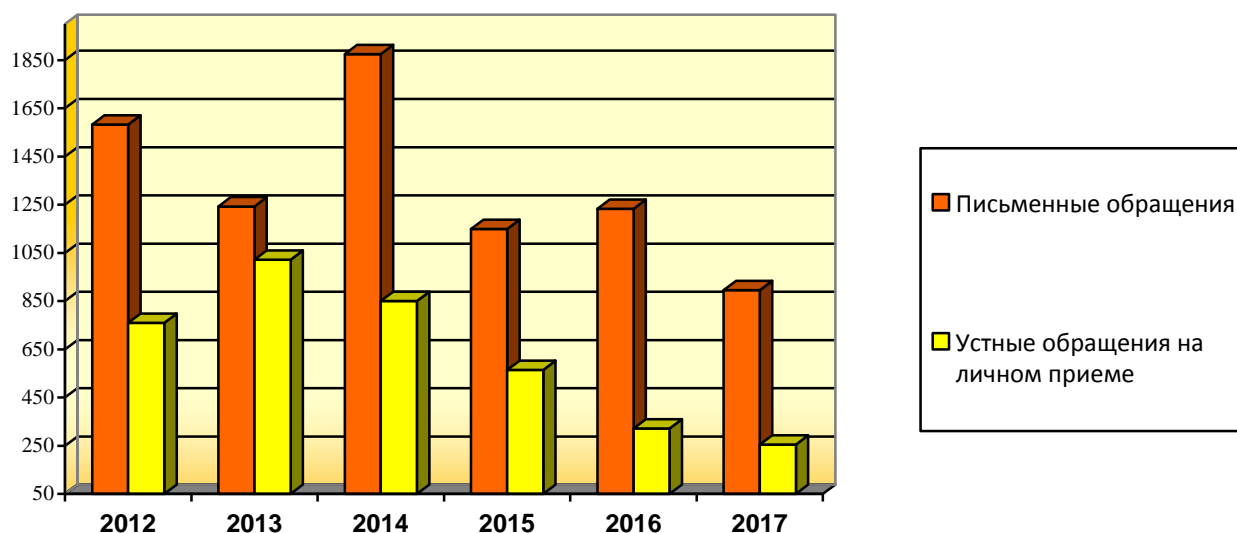


## Об итогах работы с обращениями граждан за 2017 год

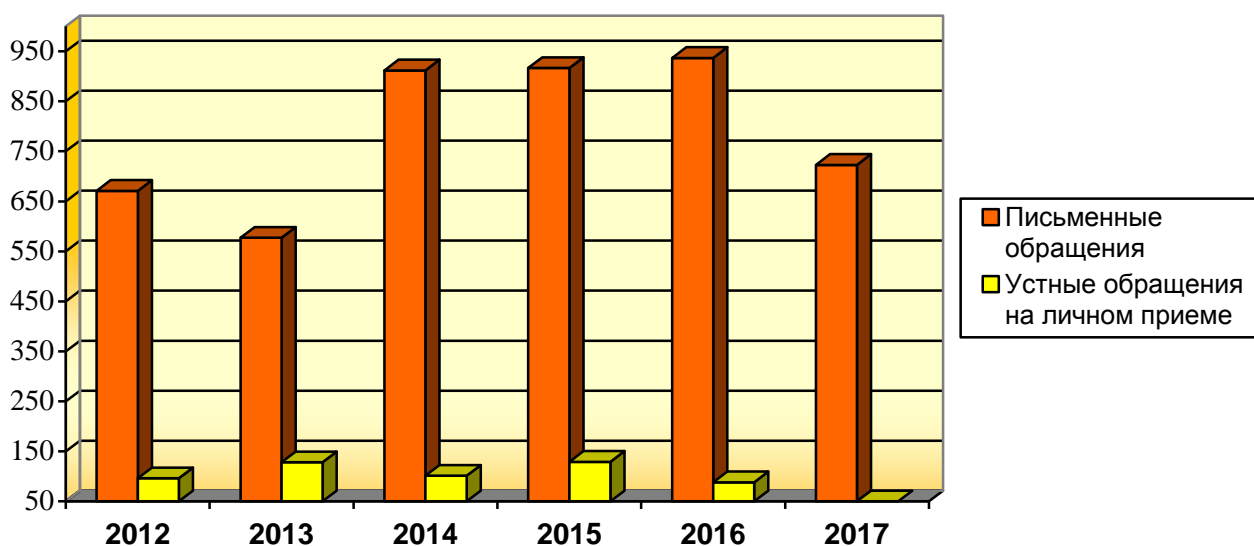
В органы местного самоуправления Саткинского муниципального района за отчетный период поступило **1151** обращение от граждан. Из них в Администрацию Саткинского муниципального района – **761** обращение, в Администрации городских, сельских поселений – **390** обращений. По сравнению с 2016 годом отмечено снижение общего количества обращений – на 404 обращения или 16%. В устной форме за истекший период поступило 254 обращения, что на 68 обращений или 10% меньше, чем в предыдущем году.

Одновременно с этим уменьшилось количество письменных обращений в органы местного самоуправления Саткинского муниципального района и составило 896 обращений, что на 16% меньше, чем в предыдущем году.

**Динамика количества обращений, поступивших в органы местного самоуправления Саткинского муниципального района (2012-2017)**



**Динамика количества обращений, поступивших в Администрацию Саткинского муниципального района (2012-2017)**

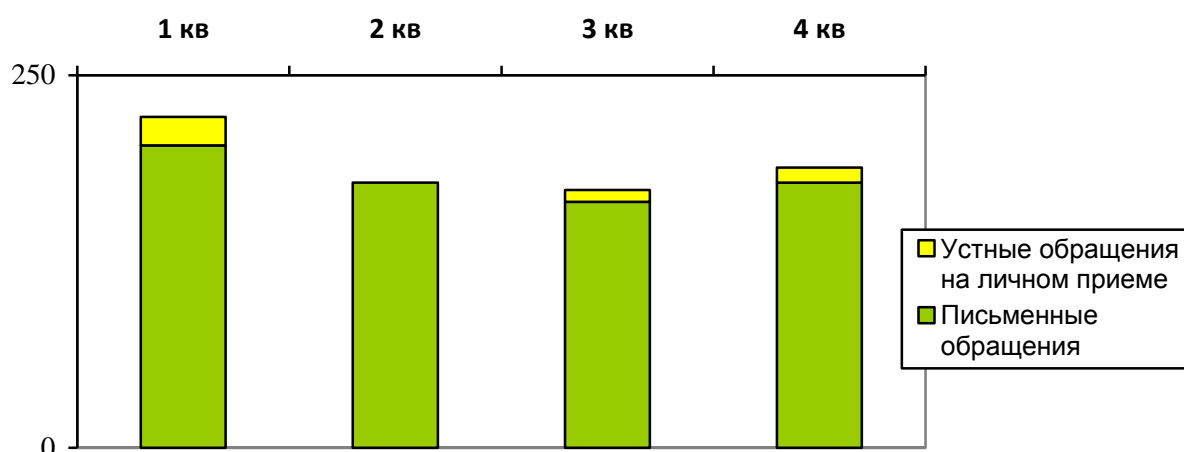


В отчётном периоде авторы активно использовали преимущественно удалённые формы доступа для обращения в Администрацию Саткинского муниципального района. Количество поступивших обращений в форме электронного документа и в письменной форме почти в 4 раза превысило количество поступивших обращений в устной форме.

По сравнению с 2016 годом незначительно увеличилось количество обращений в электронной форме и составило 110 обращений по сравнению с 97 обращениями в 2016 году, что свидетельствует о доступности и удобстве использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе в целях оперативного обращения к Главе Саткинского района и его заместителям.

При этом возросло количество обращений, направленных гражданами через Интернет-приемную, на фоне снижения количества обращений, поступивших по официальному адресу электронной почты Администрации Саткинского муниципального района.

#### Количество обращений, поступивших в Администрацию Саткинского муниципального района в 2017 году, поквартально



Динамика количества поступивших письменных обращений в Администрацию Саткинского муниципального района поквартально:

- I квартал – 203 (29% от общего числа);
- II квартал – 178 (25% от общего числа);
- III квартал – 165 (22% от общего числа);
- IV квартал – 178 (24% от общего числа)

Из общего количества поступивших в Администрацию района обращений взято на контроль 77 или 6 %.

По источникам поступления **724** обращений граждан в Администрацию Саткинского муниципального района распределены следующим образом:

- от граждан лично (при обращении в Отдел организационной и контрольной работы Администрации Саткинского муниципального района,

почтовым отправлением, по электронной почте, через Интернет-приемную) **445** обращений, что составляет **62 %** от общего количества;

- из Администрации Президента Российской Федерации – **84** обращения (**11%**);

- из Правительства Челябинской области (в т.ч. с поручениями Губернатора Челябинской области) – **121** обращение (**16%**);

- из Государственной Думы (в т.ч. от депутатов) Российской Федерации – **5** обращений;

- из Законодательного Собрания (в т.ч. от депутатов) Челябинской области – **5** обращений;

- из органов исполнительной власти Челябинской области – **3** обращения;

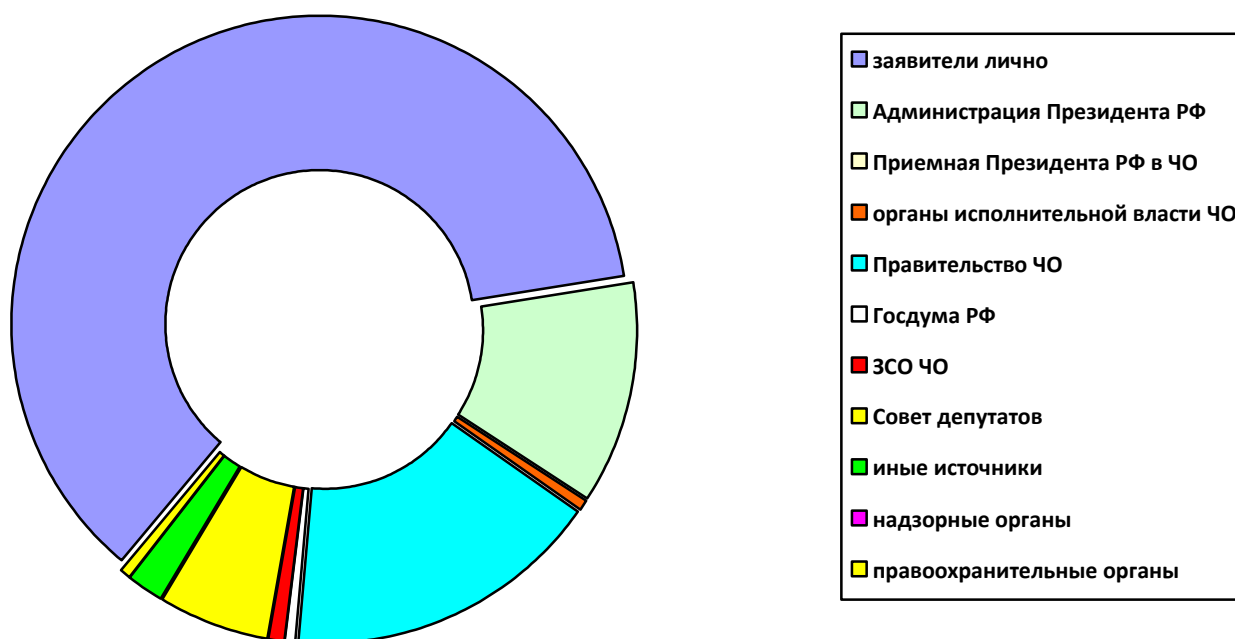
- из Собрания депутатов Саткинского муниципального района, Совета депутатов Саткинского городского поселения – **42** обращения;

- из надзорных органов (прокуратуры Челябинской области, прокуратуры города Сатки) – **1** обращение;

- из правоохранительных органов – **4** обращения;

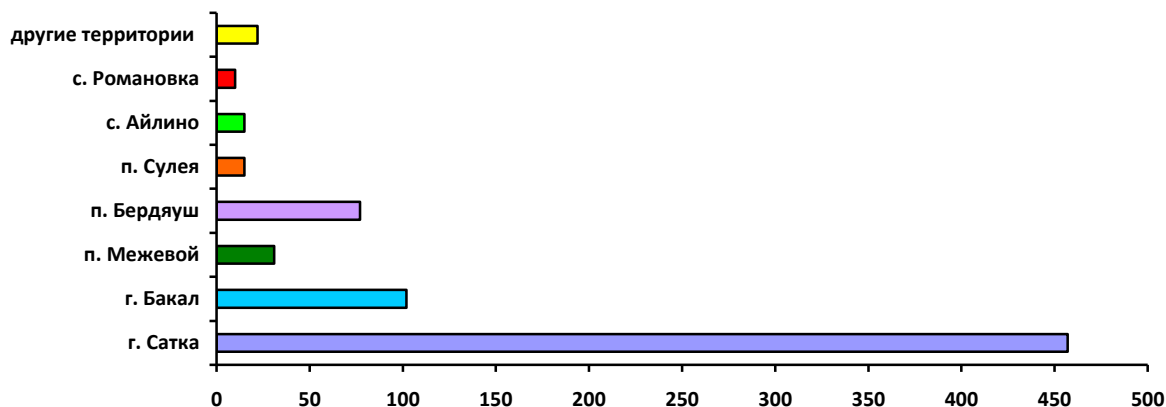
- из иных источников – **14** обращений.

#### Распределение обращений по источникам поступления



В 2017 году по различным вопросам активнее всех обращались жители г. Сатки (457 обращений), г. Бакала (102 обращения) и Бердяушского городского поселения (72 обращения), что составляет 87 % от общего количества обращений, поступивших в Администрацию Саткинского района. Наименьшее количество обращений поступило от жителей Романовского сельского поселения (10 или 1,3% от общего количества).

## Распределение обращений по месту проживания заявителей

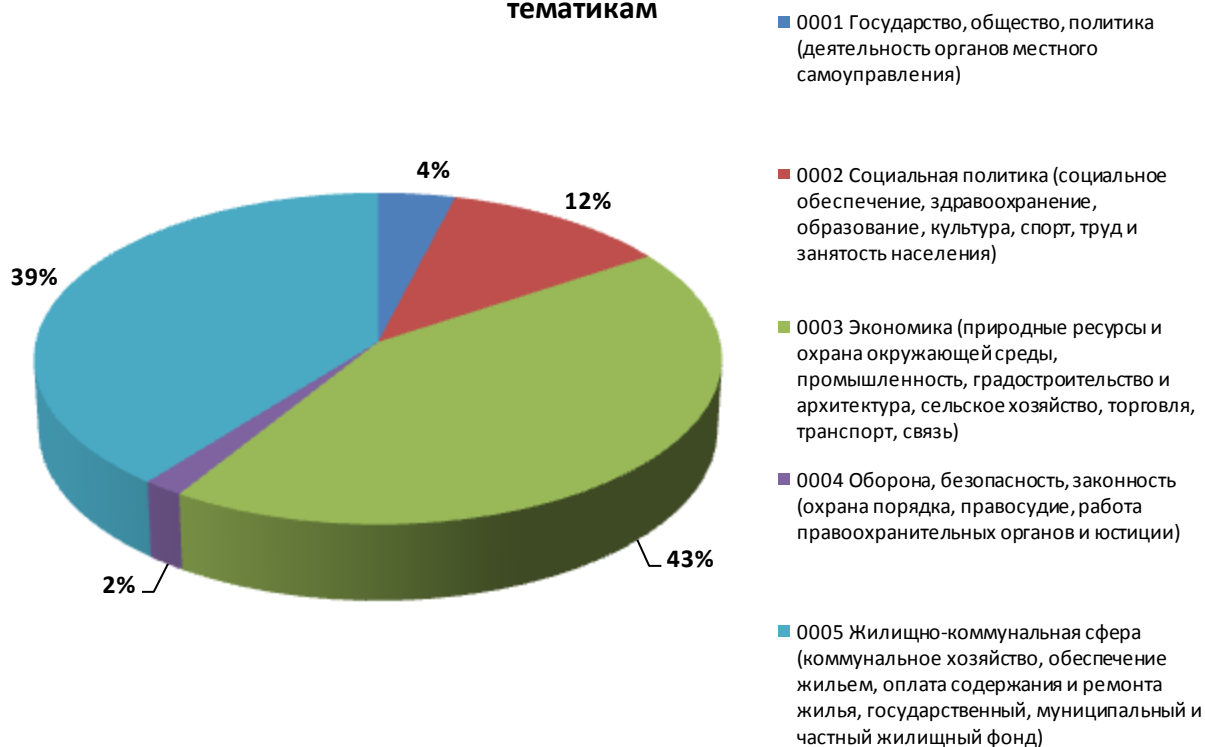


В 761 поступившем в 2017 году в Администрацию Саткинского муниципального района обращении поставлено 802 вопроса.

Наибольшую долю в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, составили следующие вопросы:

- «Экономика» - 325 (43 %)
- «Жилищно-коммунальная сфера» - 296 (39 %)
- «Социальная сфера» - 88 (12 %)
- «Государство, общество, политика» - 30 (4 %)
- «Оборона. Безопасность. Законность» - 13 (2 %)

### Количество обращений, поступивших от граждан в Администрацию Саткинского муниципального района в 2017 году по основным тематикам



Определены наиболее актуальные вопросы в обращениях граждан:

- 1) «предоставление жилищно-коммунальных услуг» - 22 %
- 2) «улучшение жилищных условий и предоставление жилого помещения по договору социального найма, переселение из ветхо-аварийного жилья» - 18 %
- 3) «благоустройство городов и поселков, обустройство придомовой территории» - 13%
- 4) «газификация городских, сельских поселений» - 8%
- 5) «социальное обеспечение, материальная помощь» - 10%
- 6) «дорожное хозяйство» - 10%
- 7) «оказание транспортных услуг населению» - 4%

Все обращения направлены для работы по компетенции в отраслевые (функциональные) органы или структурные подразделения Администрации Саткинского муниципального района. По всем рассмотренным обращениям даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством, оказана возможная помощь. По выявленным в обращениях проблемам приняты меры для их решения.

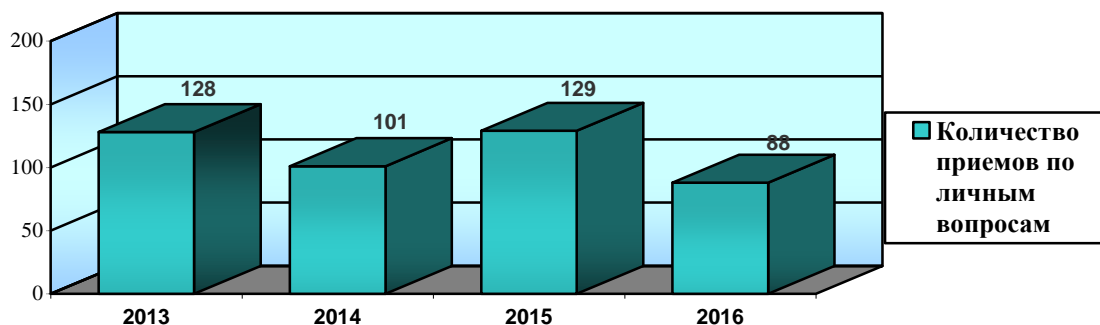
- удовлетворено 247 просьб граждан (32 %), в том числе меры приняты в 98 случаях (12 %);

- даны разъяснения по 445 вопросам (58 %);

- не поддержано 78 вопросов (10 %).

Обращений, рассмотренных с нарушением сроков нет.

Работа по организации приема граждан по личным вопросам в Администрации Саткинского муниципального района основывается на принципах обеспечения максимальной доступности к руководителям, разрешения устных обращений с положительными результатами. Прием граждан по личным вопросам в 2017 году проводился по графику, утвержденному распоряжением Администрации Саткинского муниципального района от 29.12.2017 № 2001-р. График приема опубликован в газете «Саткинский рабочий», размещен на официальном сайте Администрации Саткинского муниципального района в сети Интернет <http://satadmin.ru>, в Отделе организационной и контрольной работы Управления делами и организационной работы в здании Администрации района.



В соответствии с поручением Президента Российской Федерации в рамках проведения пятого общероссийского дня приема граждан в День Конституции Российской Федерации 12 декабря 2016 года с 12.00 до 20.00 часов в Администрации Саткинского муниципального района прошел прием граждан по личным вопросам. В период подготовки к проведению в Администрации Саткинского муниципального района пятого общероссийского дня приема граждан:

1. Установлено 1 универсальное автоматизированное рабочее место, оснащенное специальным программным обеспечением.

2. Согласно графику проведено тестирование доступности функционала, электронного справочника и работоспособности специального программного обеспечения.

3. Организовано и проведено методическое совещание по вопросу подготовки к проведению пятого общероссийского дня приема граждан с участием Глав муниципальных образований и специалистов, ответственных за работу с обращениями граждан.

4. Сформирован и распространен пакет необходимых информационно-методических материалов.

Распоряжением Администрации Саткинского муниципального района от 28.11.2017 № 1749-р:

– на заместителей Главы Саткинского района возложена обязанность принять личное участие в пятом общероссийском дне приема граждан;

– утвержден список уполномоченных лиц, осуществляющих в ходе общероссийского дня приема граждан личный прием заявителей и прием заявителей в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи;

– организационно-методическое обеспечение проведения общероссийского дня приема граждан в Администрации района возложено на отдел организационной и контрольной работы Управления делами и организационной работы;

– назначено уполномоченное лицо, ответственное за организационно-техническое сопровождение общероссийского дня приема граждан в Администрации района;

- назначено уполномоченное лицо, ответственное за правовое сопровождение общероссийского дня приема граждан в Администрации района.

12 декабря 2017 года с 12.00 до 20.00 часов в Администрации Саткинского муниципального района прошел прием граждан по личным вопросам в рамках проведения пятого общероссийского дня приема граждан.

Прием по личным вопросам вели 4 уполномоченных лица Администрации Саткинского муниципального района и 6 уполномоченных лиц Администраций городских и сельских поселений.

Всего в органах местного самоуправления Саткинского муниципального

района 12 декабря 2017 года принято 27 граждан, что на 8 чел. больше, чем в 2016 году. Принято 9 письменных обращений.

Исполняющим обязанности Главы Саткинского муниципального района П.А. Барановым принято 16 человек.

Тематика обращений, поступивших в ходе проведения приема, представлена, в основном, вопросами коммунального хозяйства и жилищными.

Руководство Администрации района использует в работе разнообразные формы общения с населением.

Работа с обращениями граждан регулярно освещается в средствах массовой информации. В СМИ (в т.ч. на интернет ресурсе) Саткинского муниципального района размещено 86 информационно-разъяснительных материалов.

В актуальном состоянии постоянно поддерживается информация, размещенная в разделе «Информация о работе с обращениями граждан» официального сайта Администрации Саткинского муниципального района. Ежеквартально информация по итогам работы с обращениями граждан размещается в данном разделе.

В Администрации района действует «горячая линия» для приема информации о фактах коррупции в органах местного самоуправления. Обращений граждан по вопросам коррупционных проявлений в 2017 году не поступало.

За истекший период проведено 3 семинара по вопросам совершенствования работы с обращениями граждан для специалистов органов местного самоуправления, органов управления и структурных подразделений Администрации Саткинского муниципального района.

Ежемесячно (первый и третий понедельник месяца) на аппаратном совещании при Главе Саткинского муниципального района до Глав муниципальных образований, руководителей органов управления Администрации Саткинского муниципального района, структурных подразделений доводится информация о состоянии работы по рассмотрению обращений граждан.

В Администрации района продолжает применяться система учета и контроля обращений граждан в электронном виде в программном комплексе «1С: Делопроизводство».

Работа с обращениями граждан также ведется в Единой автоматизированной информационной системе (ЕАИС) «Обращения граждан» Правительства, органов исполнительной власти и местного самоуправления Челябинской области в рамках формирования трехуровневой системы взаимодействия между Администрацией Президента Российской Федерации, Правительством Челябинской области и муниципальными образованиями.

Следует отметить, что работа с обращениями граждан является одним из важных направлений в деятельности Администрации Саткинского

муниципального района, как органа местного самоуправления, и основывается на принципах всеобщего права на обращение, обязательности принятия обращения к рассмотрению, объективного, полного и всестороннего исследования ситуации, своевременности разрешения проблем, указанных в обращениях граждан.

Начальник отдела организационной  
и контрольной работы Управления  
делами и организационной работы

Н.П. Корочкина