**Итоги работы с обращениями граждан за 2018 год.**

Работа по рассмотрению обращений граждан в администрации города Сочи ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 № 8-ФЗ, законами Краснодарского края от 28.06.2007 № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае» от 23.06.2010 № 2000-КЗ, Порядком работы с обращениями граждан и организаций в администрации города Сочи (утвержден постановлением Главы города Сочи от 23.05.2014 № 932 в редакции от 09.06.2015 № 1874).

Управлением по работе с обращениями граждан и организаций администрации города Сочи проведен анализ работы по рассмотрению обращений граждан за 2018 год. В администрации города Сочи за отчетный период зарегистрировано 27256 обращений граждан, что на 4186 обращений (18,14 %) больше, чем в 2017 г. На контроль поставлено 27217 обращений граждан.

Значительное увеличение количества обращений связано с тем, что во время подготовки и проведения Чемпионата мира по футболу FIFA 2018, в России в сети Интернет прошла массовая кампания по дискредитации города Сочи в части негуманного обращения с безнадзорными животными. Количество таких обращений составило 3000, что составляет 11 % от общего количества поступивших обращений.

Кроме того, увеличилось количество обращений по вопросу восстановления прав граждан, участников долевого строительства. За период 2018 года администрацией города Сочи по данному вопросу проведено 73 совещания. В целях предотвращения протестных акций 06.06.2018 Прокурором города Сочи Грязновым И.М. и Главой города Сочи А.Н. Пахомовым проведен открытый прием граждан участников долевого строительства всех проблемных объектов расположенных на территории города Сочи. Департаментом строительства администрации города Сочи еженедельно проводятся встречи с участниками долевого строительства, на которых гражданам даются исчерпывающие разъяснения по всем возникающим вопросам. В рамках проведенных встреч, участникам долевого строительства представлена информация о принимаемых мерах администрацией города Сочи и застройщиками, направленных на скорейшее завершение строительства проблемных объектов и удовлетворение прав участников долевого строительства. Гражданам даны разъяснения и рекомендации по реализации действий, направленных на решение вопросов связанных с возобновлением строительства объектов, находящихся в различных процедурах банкротства.

 В 2018 году из администрации Краснодарского края в администрацию города Сочи поступило 8654 обращения, в том числе 4298 обращений было направлено заявителями в Администрацию Президента Российской Федерации.

Основными проблемами, поднимаемыми в обращениях граждан в 2018 году являются вопросы: жилищной сферы (20%); коммунального хозяйства (14,8%); строительства и самовольного строительства (16,2%); дорожного хозяйства составляют - 7,1%; земельно-имущественного характера - 3%; транспортного обеспечения – 3,2%; социальной сферы ‑ 2,1 %; сферы образования – 2,3 %.

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан в администрации города Сочи для обеспечения уровня открытости и доступности, для сохранения стабильной ситуации и решения жизненных проблем жителей города Сочи на постоянной основе ведется работа личного приема граждан на ресурсе ССТУ.РФ. За отчетный период был проведен 41 видеоприем граждан. Так же продолжает работу типовой терминал «Электронной Приемной Президента Российской Федерации» в 2018 году подготовлено и проведено 15 видеоприемов Администрации Президента Российской Федерации через типовой Терминал системы электронных приемных Президента Российской Федерации.

С 01.07.2017 вступил в силу Указ Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций». В соответствии данным Указом в целях обеспечения мониторинга и анализа результатов рассмотрения обращений граждан и организаций в органы местного самоуправления администрация города Сочи оперативно в строгом соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» представляет в Администрацию Президента Российской Федерации ежедневно и ежемесячно посредством размещения на портале ССТУ.РФ ФСО России в электронной форме информацию обо всех без исключения обращениях, поступивших в администрацию города Сочи, в том числе копии ответов на них с анализом результатов рассмотрения (а также о принятых мерах с указанием мнения заявителей о результатах рассмотрения данных обращений).

Продолжается работа по проведению на постоянной основе сходов-открытых встреч с жителями города Главой города Сочи, на которых обсуждаются жизненно важные вопросы, так как конструктивный диалог является самой действенной формой работы местного самоуправления. Перед каждым сходом управлением по работе с обращениями граждан и организаций администрации города Сочи готовятся выездные приемы граждан структурных подразделений администрации города Сочи (в 2018 году в рамках этого формата было проведено 6 сходов, на которых присутствовало 334 граждан, принято на выездных приемах 36 граждан).

Одним из важнейших направлений работы с населением является личный прием граждан Главой города Сочи, а также заместителями Главы города Сочи и руководителями отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи (в соответствии с утвержденным графиком приема граждан). За истекший период Главой города Сочи А.Н.Пахомовым принято 225 человек, заместители Главы города Сочи в 2018 году приняли 613 человек.

Кроме того, в рамках Регионального дня приема граждан 18.10.2018 заместителями Главы города Сочи было принято 67 человек, в рамках Общероссийского дня приема граждан 12.12.2018 заместителями Главы города Сочи принято 175 человек.

В целях улучшения работы по рассмотрению обращений граждан управлением по работе с обращениями граждан и организаций администрации города Сочи ежедневно проводится работа с ответственными специалистами и руководителями структурных подразделений в части оказания методической помощи, проводятся семинары как для работников, ответственных за делопроизводство, контроль и архив, так и для непосредственных исполнителей по вопросам повышения качества подготовки ответов на обращения граждан, контроля сроков исполнения и по вопросам делопроизводства. За отчетный период было проведено 11 семинаров в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Сочи, а также были проведены 7 выездных проверок делопроизводства в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Сочи.

Управлением по работе с обращениями граждан и организаций администрации города Сочи усилен контроль за качеством ответов, проводится анализ характера и тематики обращений в целях оперативного информирования руководства и выработки предложений по исключению причин, порождающих рост обращений, а также по вопросу подготовки приемов руководителей администрации Краснодарского края, Главы города Сочи, заместителей Главы города Сочи в части предварительной проработки вопросов, поднимаемых в обращениях, в том числе с выездом на место, встречей с заявителями (так в 2018 году было рассмотрено с выездом на место, в том числе комиссионно, 7102 обращений граждан). Всем руководителям структурных подразделений рекомендовано взять на особый контроль вопрос своевременной отправки ответов на указанные в обращениях адреса для исключения повторного обращения граждан по вопросу о неполучении ответов.

Кроме этого, особое внимание уделяется методической работе, а именно рассмотрению обращений комиссионно с выездом на место, встречей с заявителями, а также рассмотрению обращений на личных приемах в целях оказания возможной помощи граждан или изучения вопросов и дачи разъяснений. Так, за 2018 год комиссионно с выездом на место рассмотрено 972 обращения. Также ведется работа по проверке достоверности ответов на обращения граждан. За 2018 проверено 655 ответов на достоверность, в том числе с выездом на место 124 ответа. На особый контроль поставлены обращения граждан, направленные в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и в администрацию Краснодарского края.