**Итоги работы с обращениями граждан за I полугодие 2019 года.**

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 I полугодие 2019 года. В администрации города Сочи за отчетный период зарегистрировано 10781 обращений граждан, что на 4897 обращений (31,2 %) меньше, чем в I полугодии 2018 г. На контроль поставлено 10740 обращений граждан.

Значительное снижение числа обращений от жителей связано с тем, что в администрации города Сочи усилена работа с населением в части проведения 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 управление по работе с обращениями граждан и организаций администрации города Сочи организует выездные приемы граждан структурными подразделениями администрации города Сочи. Так, в I полугодии 2019 года было проведено 6 сходов, на которых присутствовало 515 граждан, принято на выездных приемах 79 граждан (в аналогичном периоде 2018 года было проведено 6 сходов граждан, на которых присутствовало 334 граждан, принято на выездных приемах 36 граждан).

В I полугодии 2019 года из администрации Краснодарского края в администрацию города Сочи поступило 8654 обращения, в том числе 4298 обращений было направлено заявителями в Администрацию Президента Российской Федерации.

Основные вопросы, поднимаемые заявителями в обращениях, отражены в диаграмме:

В целях усиления разъяснительной работы с населением, снижением числа жалоб, для обеспечения открытости и доступности, охранения стабильной ситуации и решения жизненных проблем жителей города Сочи на постоянной основе проводятся личные приемы руководителями органов исполнительной власти Краснодарского края в режиме видеоконференцсвязи с использованием системы личного приема граждан на базе ССТУ.РФ. За отчетный период было проведено 5 видеоприемов граждан, в рамках которых было принято 29 заявителей. Также в I полугодии 2019 года подготовлено и проведено 4 видеоприема 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).

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 345 человек, что в 2,7 раза превышает показатели аналогичного периода прошлого года, заместители Главы города Сочи I полугодии 2019 года приняли 318 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 4 семинара 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 I полугодии 2019 года году было рассмотрено с выездом на место, в том числе комиссионно, 1948 обращений граждан). Также ведется работа по проверке достоверности ответов на обращения граждан.