Работа с обращениями граждан – это одна из главных составляющих деятельности Администрации муниципального образования город Саяногорск. Обращения граждан являются не только оценкой деятельности Администрации,  но и огромной помощью, так как указывают на остроту возникающих проблем и позволяют вовремя корректировать и планировать работу.

Администрацией муниципального образования г.Саяногорск работа с обращениями граждан ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным Законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией Республики Хакасии и др.

В целях реализации вышеназванной законодательной базы руководство Администрации большое внимание уделяет контролю за своевременным и качественным рассмотрением поступивших обращений.

            Сравнительные показатели:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2016 год | 2017 год | Динамика +/- |
| Кол-во обращений | 1147 | 861 | -286 |
| Кол-во вопросов  в обращениях | 1245 | 914 | -331 |

Анализируя поступившую в этом году корреспонденцию, можно отметить изменения количества, как письменных обращений, так и устных:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2016 год | 2017 год | Динамика +/- |
| Кол-во письменных обращений | 555 | 570 | +15 |
| Кол-во  устных обращений | 592 | 291 | -301 |

Тематика обращений отражает весь спектр социальной, экономической и политической жизни города.

Основные темы, по которым обращались граждане, это:

Жилищно-коммунальная сфера – 240 вопросов(АППГ-306);

социальная сфера – 234 вопросов (АППГ-442);

экономика – 341 вопросов (АППГ-306);

государство, общество, политика – 70 вопросов (АППГ-145);

оборона, безопасность, законность – 29 вопросов (АППГ-29).

Увеличилось количество коллективных обращений с 118 до 131, повторных увеличилось с 21 до 87.

Проверено с выездом на место 99 (АППГ-149) обращений,  составлены соответствующие акты.

На официальный сайт муниципального образования г.Саяногорск поступило 105 (АППГ-117) обращений от граждан.

Из вышестоящих организаций на рассмотрение поступило 157 (АППГ-70) обращений.

На все обращения своевременно даны письменные ответы. На вопросы указанные в обращениях даны ответы: (решено положительно 15,8% (АППГ-21,1%), даны разъяснения 84,2% (АППГ-78,9%).

В  разделе *Жилищно-коммунальная сфера* - зарегистрировано 240 вопросов, что  составляет – 26,3% от общего количества (914 вопросов).

В разделе *Государство, общество, политика* от граждан поступило 70 вопросов. Данная тематика составляет - 7,6% от общего количества поступивших вопросов.

В разделе *Социальная сфера* от граждан поступило 234 вопроса. Данная тематика составляет 25,6% от общего количества поступивших вопросов.

В разделе *Экономика* поступило 341 вопросов граждан. Данная тематика составляет 37,3% от общего количества поступивших вопросов.

В разделе *Оборона, безопасность, законность* вопросов граждан поступило 29 вопросов. Данная тематика составляет  3,2% от общего количества поступивших вопросов.

**Прием граждан по личным вопросам.**

Одним из направлений работы Главы муниципального образования г. Саяногорск, его заместителей, руководителей отделов является  прием граждан по личным вопросам, который обеспечивает непосредственную связь населения города с органами власти и позволяет своевременно выявлять возникающие проблемы и принимать конкретные меры по их решению.

Личный прием проводится по утвержденному графику. За 2017 г. на личном приеме побывал – 291 человек (АППГ - 592).

Тематика обращений граждан, побывавших на личном приеме Главы муниципального образования   в 2017 году, охватывает все стороны жизнедеятельности нашего города: жилищно-коммунальное хозяйство, социальная защита, жилье, земельные вопросы, трудоустройство и т.д.

На все обращения своевременно даны письменные ответы.

Постановлением Администрации муниципального образования г.Саяногорск утвержден график приема граждан по личным вопросам в р.п.Майна, р.п.Черемушки заместителями Главы муниципального образования г.Саяногорск, руководителями комитетов и служб. В 2017г. выездных приемов не было.

Ежеквартально для специалистов Администрации муниципального образования г.Саяногорск проводятся контрольные мероприятии по организации работы с обращениями граждан, на которых разбираются выявленные ошибки и даются рекомендации.

Для удобства граждан на сайте Администрации муниципального образования г.Саяногорск работает интернет-приемная, где каждый желающий может обратиться с предложением, заявлением, жалобой и выбрать для себя удобную форму ответа: на почтовый адрес, либо на электронную почту, это очень удобный способ общения населения с властью.

Администрация города продолжает использовать в своей работе и другие формы общения руководства Администрации с населением. Это – работа с населением через средства массовой информации. В рубрике «4 Власть» ТВ-8 заместителями Главы муниципального образования г.Саяногорск, руководителями структурных подразделений, начальниками отделов даются расширенные интервью по интересующим жителей города вопросам. На официальном сайте муниципального образования г.Саяногорск и газете «Саянские ведомости» публикуются нормативно-правовые документы. Все это позволяет оперативно и системно информировать население о деятельности Администрации.

Начальник отдела по

связям с общественностью                                                                   Е.И. Паластрова