

**Аналитическая записка**  
к отчету Администрации Удомельского городского округа  
по работе с обращениями граждан за 2016 год

Анализ обращений граждан проводится по итогам работы ежеквартально в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором.

Общее количество письменных обращений, поступивших в 2016 году: 389 (в т.ч. - 63 от жителей сельских поселений):

- коллективных – 91;
- поступило через Правительство Тверской области – 74 обращения;
- из других органов власти – 130 обращений;
- непосредственно в орган – 185 обращений.

Так, из поступивших 389 письменных обращений - 27 были рассмотрены в течение 10 дней, срок рассмотрения 33 обращений составил менее 20 дней, 42 обращения рассмотрено в 30-дневный срок.

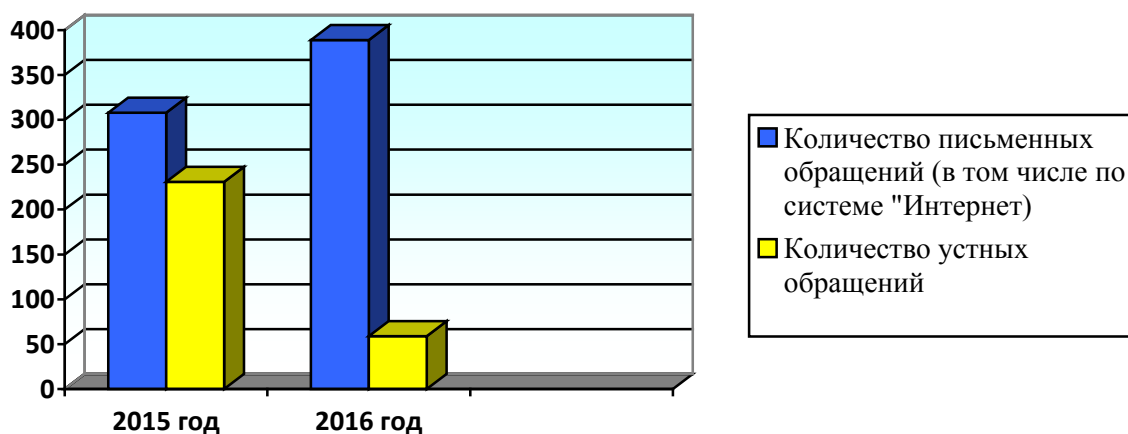
На прием граждан по личным вопросам в 2016 году обратились 59 человек, из них к Главе и его заместителям по вопросам:

- Жилищно-коммунальной сферы – 41 человек;
- Социальной сферы – 4 человек;
- Экономики – 13 человек;
- Оборона, безопасности – 1 человек.

Общее количество обращений (письменных и устных) за 2016 год составило - 448. Число письменных обращений в 2016 году по сравнению с 2015 годом увеличилось на 81 обращение. Количество обращений, рассмотренных с выездом на место – 104, что составляет  $\frac{1}{4}$  часть письменных обращений граждан.

Жители Удомельского городского округа имеют возможность задать вопросы на официальном сайте МО Удомельский городской округ. В течение 2016 года через информационно-коммуникативные сети «Интернет» посредством формы обратной связи с вопросами обратились 14 человек.

**Количество обращений, поступивших  
за 2016 год (в сравнении с 2015 годом)**

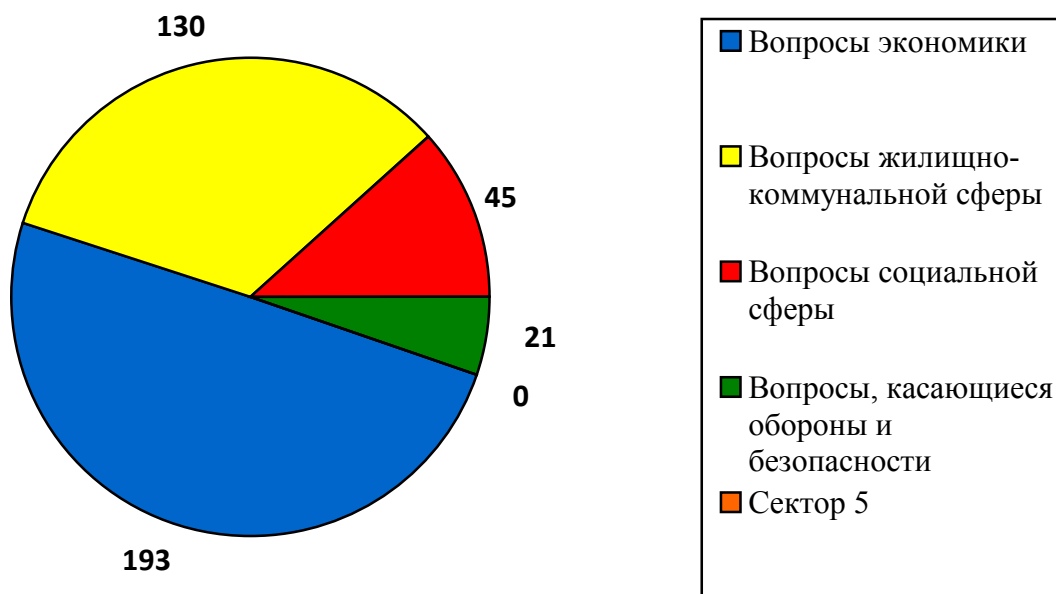


Нарушений сроков рассмотрения письменных обращений граждан в 2016 году не было.

По количеству всех обращений граждан лидируют обращения по вопросам экономики - 193, а также обращения по вопросам жилищно-коммунальной сферы – 130 и социальной сферы - 45.

По вопросам, касающимся обороны и безопасности – 21 обращение.

### Тематическая структура обращений, поступивших в 2016 году:



Прием граждан по личным вопросам проводится по утвержденному графику, который размещен на информационном стенде Администрации, официальном сайте муниципалитета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и опубликован в печатном издании «Удомельская газета» для сведения населения. Также на сайте размещена информация о работе с обращениями граждан, порядке и времени приёма граждан, порядке рассмотрения обращения с указанием актов, регулирующих эту деятельность, номера телефонов, по которым можно получить информацию справочного характера. Всё это позволяет значительно расширить возможности активной работы с населением.

В Администрации с 2005 года функционирует Единая дежурная диспетчерская служба (ЕДДС), что позволяет оперативно реагировать и устранять возникающие у жителей сельских территорий проблемы. За 2016 год в ЕДДС поступило 3372 обращения.

По всем обращениям даны разъяснения или приняты положительные решения, либо даны рекомендации для дальнейших действий по решению проблемы.

Ведется работа с обращениями граждан, поступивших в адрес Президента РФ и направленных на рассмотрение в Администрацию, зарегистрированных на портале ССТУ; а также работа с обращениями, запросами, поступающими из органов государственной власти Тверской области и иных органов и организаций

регионального уровня, требующих ответа или предоставления информации. Рассмотрение обращений депутатов всех уровней осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Информация на портале ССТУ постоянно актуализируется.

12 декабря 2016 года проводился прием граждан по личным вопросам в рамках Общероссийского приема граждан, в ходе которого к Уполномоченному по приему граждан (Глава Удомельского городского округа) обратились 9 человек. Всем заявителям были даны разъяснения.

Для повышения качества и доступности предоставляемых услуг с сентября 2015 года начал работу Удомельский филиал ГАУ «МФЦ», действующий по принципу «одного окна». Сегодня филиал оказывает населению более 200 наименований государственных и муниципальных услуг, что позволило упростить процедуру получения гражданами и юридическими лицами государственных и муниципальных услуг, сократить сроки предоставления государственных и муниципальных услуг.

Выездной прием граждан по личным вопросам в течение 2016 года в Администрации провели:

Атаева Татьяна Сергеевна, начальник Государственной жилищной инспекции Тверской области.

Сенникова Наталья Александровна, Министр образования Тверской области.

Бабичев Владимир Иванович, Уполномоченный по правам человека в Тверской области.

Воробьев Дмитрий Вячеславович, исполняющий обязанности Министра транспорта Тверской области.

В течение 2016 года (ежеквартально) проводили прием граждан по личным вопросам представители Территориального отдела Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тверской области.

Регистрацию и контроль письменных обращений граждан, поступающих в Администрацию, осуществляет отдел организационной работы и муниципальной службы. Руководитель отдела организационной работы и муниципальной службы, отвечающий за работу с обращениями граждан, ежемесячно делает сообщение о работе с письмами граждан на оперативном совещании при Главе.

В Администрации Удомельского района выработаны меры, направленные на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений граждан. А именно: проводится работа по благоустройству сельских территорий и г. Удомля, ремонтируются объекты социальной сферы, ведутся ремонтные работы улично-дорожной сети района.

Большое внимание руководством округа уделяется работе по улучшению жизнеобеспечения населения. Малообеспеченным гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, выплачиваются адресные социальные пособия. На особом контроле у руководства округа находятся обращения граждан – Ветеранов Великой Отечественной войны.

Своевременно устраняются проблемы водоснабжения, водоотведения, энергоснабжения и содержания дорог на территории округа.

Таким образом, осуществляется целенаправленная работа по устранению причин и условий, способствующих повышенной активности обращений по вопросам, решение которых входит в компетенцию Администрации.