

Информационно-статистический обзор обращений граждан, рассмотренных во втором квартале 2018 года, зарегистрированных в администрации Советского административного округа города Омска

В администрацию Советского административного округа города Омска (далее – администрация округа) во втором квартале 2018 года поступило всего 1157 устных и письменных обращений граждан (в 2017 году – 1144, в 2016 году – 508).

Зарегистрировано 721 обращение – это на 47 обращений больше, чем показатели аналогичного периода прошлого года – 674 (в 2016 году – 339).

Произошло уменьшение количества устных обращений граждан, обратившихся в рамках «Общественной приемной» – 151, что на 319 обращений меньше, чем за аналогичный период 2017 года (470), за 2016 год (169). Данное уменьшение обусловлено тем, что в текущем году отдел по работе с обращениями граждан администрации округа не осуществлял прием заявлений в рамках подпрограммы «Формирование комфортной городской среды» муниципальной программы города Омска «Обеспечение населения доступным комфортным жильем и коммунальными услугами, благоустройство территории городского округа».

Из вышестоящих органов власти, а также надзорных инстанций поступило 134 запроса по рассмотрению обращений граждан, что всего на 2,1% больше показателей аналогичного периода – 120 (в 2016 году – 130).

Анализ зарегистрированных обращений по итогам работы за второй квартал 2018 года показал, что доля письменных обращений остается наиболее значительной в общем объеме обращений – 526 (45,5%), что на 97 обращений меньше показателей аналогичного периода 2017 года – 623 (54,5%) от общего числа обращений.

За отчетный период произошло увеличение количества интернетобращений на 5% по сравнению со вторым кварталом 2017 года, с 69 до 118 обращений.

В рамках оценки эффективности и качества рассмотрения обращений граждан, поступивших за отчетный период в администрацию округа, с помощью СЭДД зафиксированы следующие результаты:

- 63,8% (в 2017 году – 80%) обратившихся граждан получили квалифицированные разъяснения на поставленные вопросы;
- 9% (в 2017 году – 3%) обратившихся граждан получили положительные ответы;
- 8% (в 2017 году – 4%) обращений переадресовано по компетенции поставленных вопросов;
- 3% (в 2017 году – 13%) обращений рассмотрено с дополнительным контролем.

Основное количество вопросов поступило от граждан в администрацию округа по пяти разделам общероссийского тематического классификатора:

Таблица № 1

Тематика вопросов	2017 (II квартал)	2018 (II квартал)	+ (-)
государство, общество, политика	39	186	+147
жилищно-коммунальная сфера	138	269	+131
оборона, безопасность, законность	43	48	+5
социальная сфера	9	6	-3
экономика	1162	371	-791

всего – 880 вопросов, что на 36,8 % ниже показателей аналогичного периода 2017 года (1391).

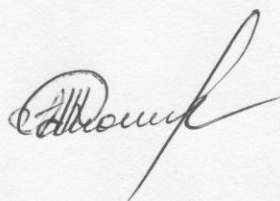
За отчетный период состоялось 12 личных приемов граждан руководителями администрации округа, в ходе которых принято 32 человека.

На личный прием к главе администрации округа обратилось 21 человек (6 приемов), 7 граждан (4 приема) были приняты первым заместителем главы администрации округа, заместителем главы администрации округа по присоединенным территориям – 3 человека (1 прием), заместителем главы администрации – 1 человек (1 прием).

Через управление по работе с обращениями граждан Администрации города Омска получены на исполнение во втором квартале 2018 года – 436 поручений с резолюциями Мэра города Омска и его заместителей по исполнению обращений граждан, это на 167 поручений больше по сравнению с 2017 годом – 269.

Еженедельно вопросы о состоянии рассмотрения обращений граждан рассматриваются на аппаратных совещаниях у главы администрации округа с начальниками отделов, что позволяет контролировать сроки исполнения обращений граждан, анализировать поступающие вопросы и решать их оперативно.

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан



А.А. Котова