

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

В администрацию Советского административного округа города Омска (далее – администрация округа) в третьем квартале 2018 года поступило всего 767 устных и письменных обращений граждан (в 2017 году – 509).

Зарегистрировано 481 обращение – это на 77 обращений больше, чем показатели аналогичного периода прошлого года – 404.

Произошло уменьшение количества устных обращений граждан, обратившихся в рамках «Общественной приемной» – 95, что на 10 обращений меньше, чем за аналогичный период 2017 года (105).

Из вышестоящих органов власти, а также надзорных инстанций поступило 122 запроса по рассмотрению обращений граждан, что на 22 обращения больше показателей аналогичного периода 2017 года – 100.

Анализ зарегистрированных обращений по итогам работы за третий квартал 2018 года показал, что доля письменных обращений остается наиболее значительной в общем объеме обращений – 366 (76%), что на 120 обращений больше показателей аналогичного периода 2017 года – 246 (48 %) от общего числа обращений.

За отчетный период произошло увеличение количества интернет обращений на 34% по сравнению с третьим кварталом 2017 года, с 33 до 95 обращений.

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

- 56% (в 2017 году – 67%) обратившихся граждан получили квалифицированные разъяснения на поставленные вопросы;

- 10% (в 2017 году – 13%) обратившихся граждан получили положительные ответы;

- 9,3% (в 2017 году – 28%) обращений переадресовано по компетенции поставленных вопросов;

- 2% (в 2017 году – 6%) 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 (III квартал)	2018 (III квартал)	+ (-)
государство, общество, политика	30	68	+38
жилищно-коммунальная	111	194	+83

сфера			
оборона, безопасность, законность	21	24	+3
социальная сфера	8	5	-3
экономика	248	284	+36

всего – 575 вопросов, что на 27 % выше показателей аналогичного периода 2017 года (418).

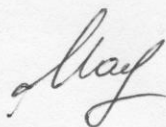
За отчетный период состоялось 6 личных приемов граждан руководителями администрации округа, в ходе которых принято 21 человек.

На личный прием к главе администрации округа обратилось 20 человек (5 приемов), 1 гражданин (1 прием) был принят первым заместителем главы администрации округа.

Через управление по работе с обращениями граждан Администрации города Омска получены на исполнение в третьем квартале 2018 года – 286 поручений с резолюциями Мэра города Омска и его заместителей по исполнению обращений граждан, это на 71 поручение меньше по сравнению с 2017 годом – 357.

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.

И.о. начальника отдела по работе с обращениями граждан



С.В. Маер