

СПРАВКА

о количестве и качестве рассмотрения обращений граждан,
поступивших в адрес Администрации города Омска в 2019 году

ОБЩИЕ ДАННЫЕ

I.	Поступило обращений всего:	24160
1.	Количество устных обращений граждан, из них	5710
1.1	Обратилось граждан непосредственно в Администрацию города Омска	2835
1.2	Поступило по телефону: <i>Телефон доверия, Горячие линии, др. формы</i>	2875
1.3	Результаты рассмотрения:	7006
1.3.1	из них, закрыто (<i>разъяснено</i>)	2638
1.3.2	закрыто <i>«удовлетворено»</i>	2624
1.3.3	закрыто <i>«удовлетворено, меры приняты»</i>	1376
1.3.4	закрыто <i>«отказано»</i>	0
1.3.5	<i>«направленно без контроля»</i>	0
1.3.6	<i>«переадресовано»</i>	0
1.3.7	<i>рассмотрение не завершено</i>	368
1.4	Количество обращений, рассмотренных с нарушением срока ответа заявителю	0
1.5	Количество обращений граждан, рассмотренных с дополнительным контролем	996
1.6	Количество обращений граждан, рассмотренных с дополнительным контролем закрытых <i>«удовлетворено»</i>	239
1.7	Количество вопросов в устных обращениях, определенных по типам:	7006
1.7.1	- <i>Заявлений</i>	7006
1.7.2	- <i>Жалоб</i>	0
1.7.3	- <i>Предложений</i>	0
2.	Количество обращений граждан, поступивших на личном приеме руководителя, заместителей	739
2.1	из них, с личного приема руководителя	143
2.2	Количество вопросов с личного приема закрытых <i>«удовлетворено»</i>	16
2.3	Количество вопросов с личного приема закрытых <i>«удовлетворено, меры приняты»</i>	17
2.4	Количество обращений с личного приема рассмотренных с нарушением срока ответа заявителю	3
2.5	Количество обращений граждан с личного приема, рассмотренных с дополнительным контролем	35
2.6	Количество обращений граждан с личного приема, рассмотренных с дополнительным контролем закрытых <i>«удовлетворено»</i>	11
2.7.	Результаты рассмотрения:	1293
2.7.1	закрыто (<i>разъяснено</i>)	557

2.7.2	закрыто «удовлетворено»	135
2.7.3	закрыто «удовлетворено, меры приняты»	150
2.7.4	закрыто «отказано»	0
2.7.5	«направлено без контроля»	0
2.7.6	«переадресовано»	0
2.7.7	Рассмотрение не завершено	451
2.8	Количество вопросов на личном приеме, определенных по типам:	1293
2.8.1	- Заявлений	1293
2.8.2	- Жалоб	0
2.8.3	- Предложений	0
3.	Количество письменных обращений граждан	17711
	из них поступивших:	
3.1	письменно	2348
3.2	Обращения в форме электронного документа	7299
3.3	через «Корреспондентский ящик»	548
3.4	с телепередачи	0
3.5	ГИС ЖКХ, РПГУ	411
3.6	поступило от органов государственной власти и должностных лиц	7105
	из них:	
3.6.1	Контрольных	1572
3.6.2	Запросов	2049
3.6.3	Поступило из Администрации Президента РФ	1397
3.6.3.1	из них «Запросов Президента»	561
3.7	Количество обращений граждан рассмотренных с нарушением срока ответа органам государственной власти и должностным лицам	69
3.8	Количество обращений, рассмотренных с нарушением срока ответа заявителю	202
3.9	Количество обращений граждан, рассмотренных с дополнительным контролем	3025
3.10	Количество обращений граждан, рассмотренных с дополнительным контролем закрытых «удовлетворено»	1035
3.11	Количество вопросов закрытых «разъяснено»	22820
3.12	Количество вопросов закрытых «удовлетворено»	3515
3.13	Количество вопросов закрытых «удовлетворено, меры приняты»	1997
3.14	Количество вопросов закрытых «отказано»	0
3.15	Направленно «без контроля»	0
3.16	Переадресовано	2353
3.17	Рассмотрение не завершено	1822
3.18	Количество вопросов в письменных обращениях, по типам:	32507
3.18.1	- Заявлений	32357
3.18.2	- Жалоб	18
3.18.3	- Предложений	132
4.	Общая информация по всем формам обращений	

4.1	Повторные	1906
4.2	Множественные	1628
4.3	Коллективных	204
4.4	Рассмотрено в Аппарате	0
4.5	Рассмотрено с выездом на место	4570
4.6	Приведенные факты подтвердились	0
4.7	По результатам рассмотрения виновные наказаны	0
4.8	Рассмотрено «комиссионно»	792
4.9	Рассмотрено на аппаратном совещании, совещании, коллегии	61
4.10	Разъяснено на месте	1133
4.11	Рассмотрено на собрании (сходе) граждан	0
4.13	Рассмотрено с приглашением для беседы	0
4.14	Судебный иск по жалобе граждан о нарушении прав при рассмотрении обращения	0
4.15	Рассмотрено с участием автора	0
4.16	Факты не подтвердились	0
4.17	Вопрос имеет большой общественный резонанс	2
4.18	Вопрос связан с проведением мероприятий международного, российского, регионального, территориального уровня	0
4.19	Заявитель подтвердил удовлетворенность (исполнением) ответом на обращение (в т.ч. по телефону)	377
4.20	Приняты меры к должным лицам за действия (бездействие), повлекшее нарушение прав, свобод и законных интересов автора	55
4.21	В соответствии с «предметом ведения»:	
4.21.1	- РФ	6
4.21.2	- Совместное РФ и Субъекта РФ	23
4.21.3	- Субъект РФ	1574
4.21.4	- Местное значение	39203
4.22.	В соответствии с «компетенцией решения»:	
4.22.1	- Гос. Орган РФ	6
4.22.2	- Гос. Орган Субъекта РФ	1597
4.22.3	- ОМСУ	39203
4.23.	В соответствии с особыми отметками:	
4.23.1	Сообщение о коррупции	24
4.23.2	Общероссийский день приема	41
4.23.3	Акция	0
4.23.4	Открытое письмо	0
4.23.5	Выездной прием	418
4.23.6	Переписка прекращена	0
4.23.7	Не обращение	27
II.	Вопросы, связанные с состоянием дел по контролю и качеству рассмотрения обращений граждан, обсуждены на: аппаратное совещание, совещание, коллегия	Аппаратные совещания, совещания, юридические коллегии
III.	Виды и периодичность контроля рассмотрения обращений	Справки – еженедельно.

	граждан: справки, карточки, др.; еженедельно, ежемесячно, др.	информации – ежемесячно, информационно-статистические обзоры – ежеквартально, информация по итогам года
IV.	Виды и периодичность аналитических материалов (<i>справки, записки, др.; еженедельно, ежемесячно, др.</i>); кому направляются (<i>руководитель, орган гос. власти, структурные подразделения др.</i>); где размещаются (<i>печатные издания, сайт, др.</i>)	Справка Мэру города Омска, заместителю Мэра города Омска – еженедельно, ежемесячно, информационно-статистический обзор рассмотрения обращений граждан – ежеквартально, статистические данные по итогам года. Сайт Администрации города Омска
V.	Наличие подразделения (специалиста), ответственного за организацию работы с обращениями граждан (<i>полное название, Ф.И.О., телефон</i>)	Управление по работе с обращениями граждан Администрации города Омска. Управление по работе с обращениями граждан Администрации города Омска. Начальник управления - Лошаченко Наталья Борисовна. Тел.78-78-14
VI.	Наличие документа, регламентирующего работу с обращениями граждан	Постановление Администрации города Омска от 16 октября 2012 года № 1354 "Об управлении по работе с обращениями граждан Администрации города Омска"
VII.	Наличие программного продукта, используемого для регистрации, контроля и обработки информации по обращениям граждан. Ф.И.О., телефон, должность специалиста для обмена в информационной системе LotusNotes	Информационная система Lotus Notes Менькова Е.М. Elena M. Menykova
VIII.	Ф.И.О., телефон, должность специалиста, ответственного за заполнение отчета о результатах рассмотрения обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту РФ, и принятых по ним мер на портале ССТУ.РФ	Менькова Е.М. – начальник сектора письменных и иных обращений граждан управления по работе с обращениями граждан т ел. 20-08-02