

## СПРАВКА

о количестве и качестве рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в адрес Администрации города Омска в 2017 году

## ОБЩИЕ ДАННЫЕ

<b>I.</b>	<b>Поступило обращений всего:</b>	20 081
<b>1.</b>	<b>Количество устных обращений граждан, из них</b>	5075
1.1	Обратилось граждан непосредственно в организацию (учреждение)	1708
1.2	Поступило по « Телефон доверия Мэра города Омска, во время проведения телепередачи «Наш Омск», прямой телефонной линии в редакции газеты «Вечерний Омск», встреч с населением Мэра города Омска	3376
1.3	Результаты рассмотрения:	6118
1.3.1	из них, закрыто (разъяснено)	2737
1.3.2	закрыто «удовлетворено»	1835
1.3.3	закрыто «удовлетворено, меры приняты»	1323
1.3.4	закрыто «отказано»	0
1.3.5	«направленно без контроля»	0
1.3.6	«переадресовано»	0
1.3.7	рассмотрение не завершено	220
1.4	Количество обращений, рассмотренных с нарушением срока ответа заявителю	0
1.5	Количество обращений граждан, рассмотренных с дополнительным контролем	725
1.6	Количество обращений граждан, рассмотренных с дополнительным контролем закрытых «удовлетворено»	13
1.7	Количество вопросов в устных обращениях, определенных по типам:	6118
1.7.1	- Заявлений	6113
1.7.2	- Жалоб	5
1.7.3	- Предложений	0
<b>2.</b>	<b>Количество обращений граждан, поступивших на личном приеме руководителя, заместителей</b>	417
2.1	из них, с личного приема Мэра города Омска	134
2.2	Количество вопросов с личного приема закрытых «удовлетворено»	59
2.3	Количество вопросов с личного приема закрытых «удовлетворено, меры приняты»	56
2.4	Количество обращений с личного приема рассмотренных с нарушением срока ответа заявителю	0
2.5	Количество обращений граждан с личного приема, рассмотренных с дополнительным контролем	152
2.6	Количество обращений граждан с личного приема, рассмотренных с дополнительным контролем закрытых «удовлетворено»	96
2.7.	Результаты рассмотрения:	683
2.7.1	закрыто (разъяснено)	416
2.7.2	закрыто «удовлетворено»	59
2.7.3	закрыто «удовлетворено, меры приняты»	56
2.7.4	закрыто «отказано»	0

2.7.5	«направлено без контроля»	0
2.7.6	«переадресовано»	0
2.7.7	Рассмотрение не завершено	152
2.8	Количество вопросов на личном приеме, определенных по типам:	683
2.8.1	- Заявлений	675
2.8.2	- Жалоб	3
2.8.3	- Предложений	5
3.	<b>Количество письменных обращений граждан</b>	14589
	из них поступивших:	0
3.1	письменно	1549
3.2	Обращения в форме электронного документа	5223
3.3	через «Корреспондентский ящик»	361
3.4	с телепередачи	0
3.5	ГИС	85
3.6	поступило от органов государственной власти и должностных лиц	7371
	из них:	0
3.6.1	Контрольных	1819
3.6.2	Запросов	1556
3.6.3	Поступило из Администрации Президента РФ	1179
3.6.3.1	из них «Запросов Президента»	209
3.7	Количество обращений граждан рассмотренных с нарушением срока ответа органам государственной власти и должностным лицам	32
3.8	Количество обращений, рассмотренных с нарушением срока ответа заявителю	8
3.9	Количество обращений граждан, рассмотренных с дополнительным контролем	1485
3.10	Количество обращений граждан, рассмотренных с дополнительным контролем закрытых «удовлетворено»	710
3.11	Количество вопросов закрытых «разъяснено»	16504
3.12	Количество вопросов закрытых «удовлетворено»	2263
3.13.	Количество вопросов закрытых «удовлетворено, меры приняты»	411
3.14	Количество вопросов закрытых «отказано»	0
3.15	Направленно «без контроля»	0
3.16	Переадресовано	1774
3.17	Рассмотрение не завершено	2308
3.18	Количество вопросов в письменных обращениях, по типам:	23260
3.18.1	- Заявлений	23223
3.18.2	- Жалоб	28
3.18.3	- Предложений	9
4.	<b>Общая информация по всем формам обращений</b>	0
4.1	Повторные	1443
4.2	Множественные	1362
4.3	Коллективных	190
4.4	Рассмотрено в Аппарате	0
4.5	Рассмотрено с выездом на место	650

4.6	<i>Приведенные факты подтвердились</i>	0
4.7	<i>По результатам рассмотрения виновные наказаны</i>	0
4.8	<i>Рассмотрено «комиссионно»</i>	160
4.9	<i>Рассмотрено на аппаратном совещании, совещании, коллегии</i>	54
4.10	<i>Разъяснено на месте</i>	353
4.11	<i>Рассмотрено на собрании (сходе) граждан</i>	0
4.12	<i>Рассмотрено с выездом на место</i>	...
4.13	<i>Рассмотрено с приглашением для беседы</i>	0
4.14	<i>Судебный иск по жалобе граждан о нарушении прав при рассмотрении обращения</i>	0
4.15	<i>Рассмотрено с участием автора</i>	...
4.16	<i>Факты не подтвердились</i>	0
4.17	<i>Вопрос имеет большой общественный резонанс</i>	9
4.18	<i>Вопрос связан с проведением мероприятий международного, российского, регионального, территориального уровня</i>	0
4.19	<i>Заявитель подтвердил удовлетворенность (исполнением) ответом на обращение (в т.ч. по телефону)</i>	510
4.20	<i>Приняты меры к должным лицам за действия (бездействие), повлекшее нарушение прав, свобод и законных интересов автора</i>	13
4.21	<b><u>В соответствии с «предметом ведения»:</u></b>	30061
4.21.1	- РФ	6
4.21.2	- Совместное РФ и Субъекта РФ	33
4.21.3	- Субъект РФ	827
4.21.4	- Местное значение	29195
4.22.	<b><u>В соответствии с «компетенцией решения»:</u></b>	30061
4.22.1	- Гос. Орган РФ	39
4.22.2	- Гос. Орган Субъекта РФ	827
4.22.3	- ОМСУ	29195
4.23.	<b><u>В соответствии с особыми отметками:</u></b>	
4.23.1	Сообщение о коррупции	0
4.23.2	Общероссийский день приема	34
4.23.3	Акция	0
4.23.4	Открытое письмо	0
4.23.5	Выездной прием	210
4.23.6	Переписка прекращена	2
4.23.7	Не обращение	11
II.	Вопросы, связанные с состоянием дел по контролю и качеству рассмотрения обращений граждан, обсуждены на: аппаратное совещание, совещание, коллегия	Аппаратное совещание, совещание, юридическая коллегия
III.	Виды и периодичность контроля рассмотрения обращений граждан: справки, карточки, др.; еженедельно, ежемесячно, др.	Справки - еженедельно

IV.	<p>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>)</p>	<p>Справка Мэру города Омска, заместителю Мэра города Омска – еженедельно, ежеквартально информационно – статистический обзор рассмотренных обращений граждан.</p> <p>Статистические данные по итогам года – сайт Администрации города Омска</p>
V.	<p>Наличие подразделения (специалиста), ответственного за организацию работы с обращениями граждан (<i>полное название, Ф.И.О., телефон</i>)</p>	<p>Управление по работе с обращениями граждан Администрации города Омска.</p> <p>Начальник управления – Лошаченко Наталья Борисовна. Тел. 20-19-07</p>
VI.	<p>Наличие документа, регламентирующего работу с обращениями граждан</p>	<p>Постановление Администрации города Омска от 16 октября 2012 года № 1354 «Об управлении по работе с обращениями граждан города Омска»</p>

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	<b>Информационная система</b> <b>LotusNotes</b>  <b>Менькова Е.М.</b>  <b>Elena M. Mepukova</b>
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	<b>Менькова Е.М. –</b> <b>начальник</b> <b>сектора</b> <b>письменных и</b> <b>иных обращений</b> <b>граждан</b> <b>управления по</b> <b>работе с</b> <b>обращениями</b> <b>граждан</b>  <b>Тел. 20-08-02</b>

26 января 2018 года

*Менькова Е.М.*