

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

В администрацию Советского административного округа города Омска в первом квартале 2018 года поступило всего 501 устное и письменное обращение граждан (в 2017 – 292, в 2016 году – 311).

Зарегистрировано 330 обращений – это на 141 обращение больше, чем показатели аналогичного периода прошлого года (189).

Произошло увеличение количества устных обращений граждан, обратившихся в рамках «Общественной приемной» – 171, что на 40% больше, чем за аналогичный период 2017 года (103).

Из вышестоящих органов власти, а также надзорных инстанций поступило 113 запросов по рассмотрению обращений граждан, что 59% больше показателей аналогичного периода 2017 года (46).

Анализ зарегистрированных обращений по итогам работы за первый квартал 2018 года показал, что доля письменных обращений остается наиболее значительной в общем объеме обращений – 294 (59%), что на 1% больше показателей аналогичного периода 2017 года — 168 (58%) от общего числа обращений.

За отчетный период произошло незначительное увеличение количества интернетобращений на 3,5% от общего количества обращений по сравнению с первым кварталом 2017 года, с 28 до 30 обращений.

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

- 63 % (в 2017 году – 70%) обратившихся граждан получили квалифицированные разъяснения на поставленные вопросы;
- 4 % (в 2017 году – 7,6 %) обратившихся граждан получили положительные ответы;
- 8% (в 2017 году – 8 %) обращений переадресовано по компетенции поставленных вопросов;
- 1 % (в 2017 году – 3%) 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 (I квартал)	2018 (I квартал)	+ (-)
государство, общество, политика	50	44	- 6
жилищно-коммунальная сфера	70	280	+ 210
оборона, безопасность, законность	7	18	+ 11

жилищно-коммунальная сфера	70	280	+ 210
оборона, безопасность, законность	7	18	+ 11
социальная сфера	8	2	- 6
экономика	282	308	+ 26

всего – 652 вопроса, что на 36% превышает показатели аналогичного периода 2017 года (417).

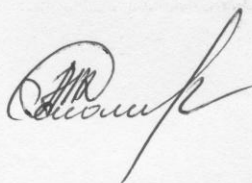
За отчетный период состоялось 15 личных приемов граждан руководителями администрации округа, в ходе которых принято 36 человек.

На личный прием к главе администрации округа обратилось 25 граждан (5 приемов), 5 человек (4 приема) были приняты первым заместителем главы администрации округа, заместителем главы администрации округа по присоединенным территориям – 6 человек (6 приемов).

Через управление по работе с обращениями граждан Администрации города Омска получены на исполнение в 2018 году 265 поручений с резолюциями Мэра города Омска и его заместителей по исполнению обращений граждан, это на 27 поручений больше по сравнению с 2017 годом – 238.

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