

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

В администрацию Советского административного округа города Омска в четвертом квартале 2018 года поступило всего 566 устных и письменных обращений граждан (в 2017 году – 498).

Зарегистрировано 450 обращений это на 155 обращений больше, чем показатели аналогичного периода прошлого года (286).

Произошло незначительное уменьшение количества устных обращений граждан, обратившихся в рамках «Общественной приемной» – 93, что на 10 обращений меньше, чем за аналогичный период 2017 года (103).

Из вышестоящих органов власти, а также надзорных инстанций поступило 120 запросов по рассмотрению обращений граждан, что на 5,6 % меньше показателей аналогичного периода 2017 года (134).

Анализ зарегистрированных обращений по итогам работы за четвертый квартал 2018 года показал, что доля письменных обращений остается наиболее значительной в общем объеме обращений – 316 (61%), что на 73 обращения больше показателей аналогичного периода 2017 года – 243 (61%) от общего числа обращений.

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

- 69% (в 2017 году – 74%) обратившихся граждан получили квалифицированные разъяснения на поставленные вопросы;

- 11% (в 2017 году – 3%) обратившихся граждан получили положительные ответы;

- 14% (в 2017 году – 9,3%) обращений переадресовано по компетенции поставленных вопросов;

- 9,1% (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 (IV квартал)	2018 (IV квартал)	+ (-)
экономика	349	224	- 125
жилищно-коммунальная сфера	305	213	- 95
государство, общество, политика	61	64	+3

социальная сфера	19	5	- 14
оборона, безопасность, законность	31	28	- 3

всего – 534 вопроса, что на 9 % ниже показателей аналогичного периода 2017 года (587).

За отчетный период состоялось 19 личных приемов граждан руководителями администрации округа, в ходе которых принят 41 человек.

Через управление по работе с обращениями граждан Администрации города Омска получено на исполнение во втором квартале 2018 года 502 поручения с резолюциями Мэра города Омска и его заместителей по исполнению обращений граждан, это на 24 поручения больше по сравнению с 2017 годом – 478.

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.