

За истекший период 2016 года в отдел по работе с обращениями граждан Администрации города Батайска поступило **всего 2668** обращений граждан в т.ч из вышестоящих органов власти поступило 800 обращений.

Из общего числа обращений - 31 коллективные, в 2015 году за аналогичный период поступило 44 коллективных обращений.

Мэром города Батайска В.В.Путилиным 2 раза в месяц проводится личный прием граждан: один раз в здании Администрации города, второй в микрорайоне согласно графику, который ежемесячно публикуется в городской газете «Вперед», а также размещается на сайте Администрации города и ССТУ.РФ.

На личном приеме Мэром города и заместителями главы Администрации города Батайска в 2016 году принято всего 713 человек, из них Мэром города принято 167 человек. Прирост обращений на личный прием дало подтопление в городе в мае-июне 2016 года.

На сайт «обращения граждан» поступило за отчетный период 510 обращений.

Традиционно, в конце года была проведена Прямая линия Мэра города, на которой поступило 32 звонка от жителей нашего города. По всем вопросам были даны ответы и приняты необходимые меры.

На контроле в отделе обращений находится работа общественной приемной Губернатора РО. За период 2016 года были проведены тематические приемы, организовано 12 приемов руководителей вышестоящих организаций и Правительства РО, а также депутатов Государственной Думы РФ.

Делая тематический анализ можно отметить, что наибольшее количество обращений по-прежнему поступает по вопросам жилищно – коммунального хозяйства: 373- вопросы благоустройства, 153 - претензии к управляющим компаниям, и к отоплению, и к водоснабжению, ремонт и подключение канализационных систем, вопросы уличного освещения, 116 – дорожное хозяйство.

На втором месте стоят вопросы землепользования и строительства. В 2016 году снизилось количество обращений, связанных с межевыми конфликтами и по вопросам незаконного строительства.

Более 90 % обращений рассматриваются с выездом на место и в присутствии заявителя. Постоянный контроль за работой с обращениями граждан – составная часть деятельности Администрации города.

В июне 2016 года проведена комиссионная проверка состояния работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Администрации города. По итогам проверки подготовлены справки о результатах проверки организации работы с обращениями граждан. В целях недопущения нарушения сроков рассмотрения обращений граждан исполнителям необходимо передавать обращения граждан при уходе в отпуск или по болезни другому работнику для исполнения.

Особое внимание было обращено на работу с обращениями в системе делопроизводства «Дело». В целях улучшения качества работы по данному направлению были проведены две учебы аппарата Администрации и сотрудников структурных(отраслевых) подразделений. Рассмотрение обращения должно быть всесторонним, объективным и обязательно с **личной встречей с заявителем**. После подготовки ответа, заявитель приглашается ответственным исполнителем для разъяснений по существу подготовленного ответа.

Справки направлены руководителям и рассмотрены на оперативных совещаниях, недостатки проанализированы и приняты меры к недопущению нарушений законодательства.

12 декабря был проведен Общероссийский день приема граждан, в ходе которого была обеспечена связь с вышестоящими и другими организациями 12 гражданам по различным вопросам.

Со второго полугодия 2016года муниципальное образование «Город Батайск» принимает участие в реализации пилотного проекта по организации проведения ежедневного личного приема граждан в режиме видео-связи с

использованием сети на интернет-портале ССТУ.РФ. Работа в данном направлении совместно с отделом информации и коммуникаций будет продолжена и 2017 году.

Результаты проведенного анализа работы с обращениями граждан показывают, что необходимо сохранить доверие жителей города Батайска к городской власти и возникающие вопросы граждане и Администрация города должны решать на местах.