Информация о работе отдела по работе с обращениями граждан управления делами администрации городского округа Люберцы за 1-е полугодие 2018 года

Основной деятельностью отдела по работе с обращениями граждан является организация работы по своевременному и эффективному рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию городского округа Люберцы (далее – администрация городского округа), обеспечение контроля по их исполнению и состоянию исполнительской дисциплины в отраслевых (функциональных) органах администрации округа. Организация централизованного делопроизводства по обращениям граждан, поступившим в администрацию городского округа.

В своей деятельности отдел руководствуется Регламентом рассмотрения обращений граждан в администрации округа, Положением об управлении делами, Положением об отделе и должностными инструкциями.

По итогам 1-го полугодия 2018 года в отдел по работе с обращениями граждан всего поступило **6179** обращений.

Их них, письменных обращений (поступило лично от граждан и почтовой связью) – 1528; на официальный сайт администрации округа поступило –  1021 обращения; на электронную почту Главы городского округа поступило – 1226 обращений; принято на личных приемах руководством администрации округа – 208, в том числе Главой городского округа Люберцы Ружицким В.П. - 84; во время «прямых эфиров» Главы городского округа Люберцы – 222обращения; 409 обращений, направленных на электронную почту Губернатора Московской области и рассмотрено администрацией городского округа Люберцы.

В ходе встреч Главы городского округа с жителями города Люберцы и городских поселений в составе района было задано 278 вопросов, на некоторые вопросы, разъяснения были даны во время встреч, по 223 вопросам Главой городского округа были даны поручения должностным лицам, кроме того, 9 обращений, в письменном виде, переданы для рассмотрения и принятия мер.

Из вышестоящих организаций по межведомственной системе электронного документооборота (МСЭД) направлено в администрацию городского округа 1556 обращений, в том числе из Администрации Президента Российской Федерации - 254

Кроме того, с портала «Добродел» поступило и зарегистрировано в администрации городского округа Люберцы – 40254 сообщений.

На контроль было поставлено 99% обращений. Все обращения доложены руководству администрации.

Сотрудниками отдела ежедневно проводились консультативно-разъяснительная и информационно-справочная работа с гражданами лично и по телефону; осуществлялась запись на личные приемы граждан к руководству администрации округа прием, регистрацию, учет, первичную обработку обращений граждан; контроль исполнения обращений.

Обращения граждан направлялись в отраслевые (функциональные) органы администрации округа по резолюциям руководства. Осуществлялась проверка качества подготовленных исполнителями ответов, их регистрация и отправка заявителям. Формировались дела для временного хранения в текущем архиве отдела.

Осуществлялась организация проведения личных приёмов Главы района и руководителей администраций района и города, кроме того, осуществлялась организация проведения личных приёмов граждан представителями Правительства Московской области в Общественной приёмной исполнительных органов государственной власти Московской области, в соответствии с утвержденным графиком Администрации Губернатора Московской области.

14 февраля проведено заседание администрации городского округа «Об итогах работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования городского округ Люберцы в 2017 году», по итогам заседания выпущено соответствующее Постановление от 16.02.2018 № 485-ПА

В соответствии с утвержденным Губернатором Московской области графиком проведения тематических приемов граждан в ЦИОГВ, ОМСУ и общественных приемных ИОГВ в муниципальных образованиях МО, принимали участие в проведении тематических приемов: 08.02.2018 по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, 21.02.2018 – по вопросам социальной сферы, 22.03.2018 – по вопросам дорожного хозяйства, 24.05.2018 ко Дню защиты детей, по вопросам подготовки к летнему отдыху детей.

Утвержден Постановлением администрации муниципального образования городской округ Люберцы Московской области от 19.06.2018 № 2307-ПА Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования городской округ Люберцы Московской области.

Направлялись графики личных приёмов граждан должностными лицами администрации округа, представителями Правительства Московской области, а также областных (тематических) приёмов в информационно-аналитическое управление для размещения их на официальном сайте администрации городского округа, в СМИ.

Сотрудники отдела ежедневно заполняли результаты исполнения обращений на портале ССТУ.РФ.

Ежемесячно заполнялись данные в ГАСУ ММО по форме «Информация о результатах рассмотрения обращений в ОМСУ» и по форме«Информация о проведении личного приема граждан, в том числе в общественных приемных исполнительных органов государственной власти Московской области».

Подготовлен и направлен отчет в Правительство Московской области о результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию городского округа в 2017 году.

Еженедельно предоставляли информацию о результатах работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан к расширенным оперативным совещаниям Главы городского округа.

Постоянно оказывалась консультативно-методическая помощь по работе с обращениями граждан сотрудникам администрации городского округа.

По мере необходимости предоставляли информацию для обновления раздела «Обращения граждан» на Интернет-портале администрации округа, также отделом осуществлялся постоянный контроль за содержанием Информационного стенда администрации округа.

Работа отдела осуществляется в соответствии с утвержденными перспективными планами.