**Обобщенная информация о результатах рассмотрения обращений и принятых мерах за 2016 год.**

Работа по рассмотрению обращений граждан в администрации города Сочи ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ, «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 № 8-ФЗ, законами Краснодарского края от 28.06.2007 № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае» от 23.06.2010 № 2000-КЗ, Порядком работы с обращениями граждан и организаций в администрации города Сочи (утвержден постановлением Главы города Сочи от 23.05.2014 № 932 в редакции от 09.06.2015 № 1874).

Важнейшей составляющей работы исполнительных органов является рассмотрение обращений граждан. Практика работы с обращениями граждан показывает, что исполнительная власть является важным гарантом гражданских прав. Именно к ней обращены надежды подавляющего большинства жителей. Своевременное и качественное рассмотрение проблем, указанных в обращениях, в значительной мере способствует удовлетворению нужд и запросов граждан, снятию социальной напряженности в обществе, повышению авторитета органов власти, укреплению их связи с населением.

За 2016 год в администрации города Сочи за отчетный период зарегистрировано 22282 обращения граждан, из них на контроль поставлено 22226 обращений (на 10% меньше, чем в 2015 году). Непосредственно в администрацию города Сочи в 2016 году поступило 13411 обращений граждан. Из администрации Краснодарского края в 2016 году поступило всего 8690 обращений граждан (из них 3383 поступило обращения граждан, направленных в Администрацию Президента Российской Федерации).

Анализ проблем, поднимаемых гражданами в обращениях за 2016 год, указывает на ведущее место вопросов жилищной сферы (19,6%), коммунального хозяйства (15,2%), вопросов строительства и самовольного строительства (12,8%), вопросов здравоохранения (12,4%). Кроме того, вопросы дорожного хозяйства составляют 5,3% от общего количества поступивших обращений, земельно-имущественного характера - 4%, транспортного обеспечения - 3,1%, социальной сферы - 2,9%, трудовых отношений - 2,8% и сферы образования - 2,4%.

Так за истекший период меры приняты по 839 обращениям, поддержано 2257 обращений, даны разъяснения по 19288 обращениям.

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан в администрации города Сочи для обеспечения уровня открытости и доступности, для сохранения стабильной ситуации и решения жизненных проблем жителей города Сочи на постоянной основе ведется с 01 апреля 2016 года работа личного приема граждан на ресурсе ССТУ.РФ. За отчетный период было проведено 2 видеоприема граждан. 12 декабря 2016 года администрацией города Сочи в соответствии с поручением Президента Российской Федерации в День Конституции Российской Федерации проведен общероссийский день приема граждан. На личных приемах заместителями Главы города Сочи было принято 38 заявителей.

 Кроме этого в администрации города Сочи продолжает работу типовой терминал «Электронной Приемной Президента Российской Федерации» (в 2016 году проведены 7 видеоприемов Администрации Президента Российской Федерации).

Положительно зарекомендовала себя практика проведения на постоянной основе сходов-открытых встреч с жителями города Главой города Сочи, на которых обсуждаются жизненно важные вопросы, так как конструктивный диалог является самой действенной формой работы местного самоуправления. Перед каждым сходом управлением по работе с обращениями граждан и организаций администрации города Сочи готовятся выездные приемы граждан структурных подразделений администрации города Сочи (в 2016 году в рамках этого формата было проведено 23 схода, на которых присутствовало 2358 граждан, принято на выездных приемах 138 граждан).

Одним из актуальных направлений работы с населением является личный прием граждан Главой города Сочи, а также заместителями Главы города Сочи и руководителями отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи (в соответствии с утвержденным графиком приема граждан). За истекший период Главой города Сочи А.Н.Пахомовым принято 409 человек, заместители Главы города Сочи в 2016 году приняли 423 человека.

В целях улучшения работы по рассмотрению обращений граждан управлением по работе с обращениями граждан и организаций администрации города Сочи ежедневно проводится работа с ответственными специалистами и руководителями структурных подразделений в части оказания методической помощи, проводятся семинары как для работников, ответственных за делопроизводство, контроль и архив, так и для непосредственных исполнителей по вопросам повышения качества подготовки ответов на обращения граждан, контроля сроков исполнения и по вопросам делопроизводства. За отчетный период было проведено 7 семинаров в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Сочи.

Управлением по работе с обращениями граждан и организаций администрации города Сочи усилен контроль за качеством ответов, проводится анализ характера и тематики обращений в целях оперативного информирования руководства и выработки предложений по исключению причин, порождающих рост обращений, а также по вопросу подготовки приемов руководителей администрации Краснодарского края, Главы города Сочи, заместителей Главы города Сочи в части предварительной проработки вопросов, поднимаемых в обращениях, в том числе с выездом на место, встречей с заявителями (так в 2016 году было рассмотрено с выездом на место, в том числе комиссионно, 6027 обращений граждан). Всем руководителям структурных подразделений рекомендовано взять на особый контроль вопрос своевременной отправки ответов на указанные в обращениях адреса для исключения повторного обращения граждан по вопросу о неполучении ответов.

На официальном сайте имеется информация о работе органа местного самоуправления. Сайт является действенным инструментом диалога жителей города и власти. Информация об итогах работы с обращениями граждан в администрации города Сочи также размещается на сайте администрации.

В 2017 году для повышения профессионального уровня работников администрации города Сочи управлением по работе с обращениями граждан и организаций администрации города Сочи планируются ежемесячные выездные проверки делопроизводства в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации города Сочи и семинары с участием непосредственных исполнителей и руководителей отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи. Кроме этого, особое внимание планируется уделить методической работе, а именно рассмотрению обращений комиссионно с выездом на место, встречей с заявителями, а также рассмотрению обращений на личных приемах в целях оказания возможной помощи граждан или изучения вопросов и дачи разъяснений). На особый контроль поставлены обращения граждан, направленные в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и в администрацию Краснодарского края.