**Д О К Л А Д**

**о работе с обращениями граждан и организаций**

**в Старооскольском городском округе**

Работа с обращениями граждан все больше обретает статус одного из приоритетных направлений в деятельности органов власти всех уровней.

Регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституционного права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В работе с обращениями граждан администрация Старооскольского городского округа руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Белгородской области, нормативно-правовыми актами администрации Старооскольского городского округа, Уставом Старооскольского городского округа.

Работа с обращениями граждан имеет свои особенности и ведется отдельно от общего делопроизводства. Все поступающие в администрацию городского округа письменные обращения подлежат обязательной регистрации. Специалистами отдела по работе с обращениями граждан организационно-контрольного управления департамента по организационно-аналитической и кадровой работе администрации городского округа в системе электронного документооборота «Электронное правительство области» в течение 3 дней с момента поступления создаются задачи путем формирования электронной регистрационно-контрольной карточки письменного обращения и проставления в ней соответствующих данных, с применением типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц и установкой сроков рассмотрения согласно действующему законодательству. На каждом обращении проставляется штамп администрации городского округа, в котором отображается номер и дата регистрации. С помощью универсального автономного рабочего места для проведения общероссийского дня приема граждан данные о поступивших обращениях импортируются на закрытый информационный ресурс ССТУ.РФ. Контроль за ходом рассмотрения обращений ведется в системе электронного документооборота «Электронное правительство области».  После окончания срока рассмотрения исполнителями в системе электронного документооборота «Электронное правительство области» прикрепляется информация о принятых мерах. Заявителю направляется письменный ответ. Если обращение поступило в электронном виде, то дополнительно прикрепляется скриншот отправки ответа заявителю. Специалистами отдела по работе с обращениями граждан на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ вносятся соответствующие данные об исполнении, а именно выбирается тип принятого решения (разъяснено, поддержано, не поддержано, меры приняты и др.), указывается дата направления ответа и прикрепляется файл ответа заявителю.

В случае, если обращение перенаправляется в орган (учреждение, организацию), в чью компетенцию входит решение вопросов, поставленных в обращениях в системе электронного документооборота «Электронное правительство области» добавляются соответствующие исполнители, а на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ вносится информация о направлении по компетенции, с указанием соответствующего органа власти, государственного, муниципального учреждения или иной организации, осуществляющих публично значимые функции, куда направлен вопрос, содержащийся в обращении, вносится регистрационный номер и дата исходящего сопроводительного документа при направлении вопроса, с уведомлением гражданина о переадресации обращения.

С 01 января 2019 года, в рамках реализации проекта «Оптимизация процесса рассмотрения обращений граждан и организаций», изменен порядок формирования номера исходящего документа по обращению, с применением индекса органа местного самоуправления, тематики вопроса, регистрационного номера обращения, префиксов и двузначных кодов, обеспечивающих уникальность в случае направления исходящего документа. В администрации городского округа на сегодняшний день работа ведется согласно новому порядку.

В администрацию городского округа за 2018 год поступило 3798 письменных обращений граждан, что на 761 обращение больше, чем в 2017 году. Увеличение количества обращений обусловлено повышением активности граждан по вопросам, касающимся коммунальной сферы, капитального строительства.

Всем заявителям даны письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

В рамках организации взаимодействия с населением, обеспечения максимальной доступности граждане имеют возможность направлять письменные обращения не только почтовыми отправлениями, обратиться лично в администрацию городского округа с индивидуальным или коллективным обращением, но и направить обращение факсимильной связью, по каналам электронной связи на официальную электронную почту администрации городского округа.

В 2018 году на официальную электронную почту администрации городского округа поступило 180 обращений, что на 49 обращений больше, чем в 2017 году. В Интернет-приемную в 2018 году поступило 1521 обращение, что на 725 обращений больше, по сравнению с 2017 годом.

Также граждане имеют возможность направить обращение на интернет-портал «Народная экспертиза». Данные обращения регистрируются и контролируются в системе электронного документооборота «Электронное правительство области». После завершения срока рассмотрения обращения размещается информация об исполнении. Для уведомления заявителя о результатах рассмотрения обращения информация об исполнении прикрепляется на сайт.

В 2018 году на портал поступило 262 обращения, что на 81 обращение больше, чем в 2017 году. В основном поступившие обращения граждан относились к тематикам: «Жилищно-коммунальное хозяйство» и «Благоустройство».

Здесь же на портале с сентября 2018 года внедрена дополнительная функция «Идеи» для размещения населением предложений. Идеи в течение 30 календарных дней после размещения на портале доступны для голосования пользователям портала. Если идея в течение указанного периода времени набрала необходимое количество голосов, она направляется в личный кабинет ответственного со статусом «На рассмотрении». Идеям, не набравшим необходимое положительное количество голосов, присваивается статус «Порог голосования не пройден». Далее на заседании рабочей группы принимается решение о целесообразности реализации идей, находящихся на рассмотрении, с присвоением одного из статусов: «Одобрена к реализации» или «Не одобрена к реализации». Все одобренные идеи регистрируются в системе электронного документооборота «Электронное правительство области». С момента начала работы вышеуказанной функции, от граждан к реализации принята 1 идея по вопросу благоустройства стадиона и реконструкции спортивной площадки муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Центр-образования - средняя школа № 22».

В администрации городского округа установлен терминал «Электронной приемной Президента Российской Федерации», благодаря которому граждане имеют возможность направлять письменные обращения в Администрацию Президента Российской Федерации в сканированном виде, а также использовать функцию набора текста обращения с терминала.

В 2018 году заявителями было направлено 13 обращений, что на 9 обращений больше, чем в 2017 году.

Также через терминал «Электронной приемной Президента Российской Федерации» граждане имеют возможность записаться на прием в режиме видеосвязи к уполномоченному лицу – сотруднику Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций. Для этого гражданам необходимо ввести паспортные данные и набрать текст обращения. После обработки данных заявителю направляется информационное письмо о дате и времени проведения сеанса видеосвязи.

Сотрудники департамента по организационно-аналитической и кадровой работе администрации городского округа обеспечивают доступ к терминалу и участие заявителя в указанный день и время.

В 2018 году через терминал «Электронной приемной Президента Российской Федерации» состоялось 3 сеанса видеосвязи. Столько же состоялось и в 2017 году. Вопросы, задаваемые гражданами, касались жилищно-коммунальной и социальной сфер, земельных и трудовых отношений.

Согласно постановлению главы администрации Старооскольского городского округа от 13 ноября 2012 года № 4166 «Об утверждении регламента работы «Телефона доверия» администрации Старооскольского городского округа» организована работа «Телефона доверия», который представляет собой комплекс организационных мероприятий и технических средств, обеспечивающих возможность гражданам (организациям) обращаться в администрацию городского округа по телефону с заявлениями о фактах коррупционной направленности, неисполнения должностных обязанностей или превышения должностных полномочий со стороны муниципальных служащих, а также вымогательства, необоснованных запретов, ограничений, некачественного предоставления государственных и муниципальных услуг, нарушения муниципальными служащими Кодекса этики и служебного поведения. Фактически на «Телефон доверия» поступают вопросы различного характера, которые касаются жилищно-коммунальной и социальной сфер, капитального строительства и др.

В 2018 году принято 750 звонков, что на 50 звонков больше, в сравнении с 2017 годом. Вопросов коррупционной направленности не поступало. Всем гражданам даны разъяснения по заявленным вопросам.

В администрации городского округа осуществляет работу Общественная приемная, в которой проводятся приёмы граждан по личным вопросам представителями Губернатора Белгородской области, главы администрации Старооскольского городского округа и его заместителей, начальниками департаментов, согласно утвержденному графику главой администрации городского округа.

В ходе подготовки проведения личного приема граждан осуществляется предварительная запись с внесением необходимой информации в карточку личного приема. Для детальной проработки вопросов, заданных гражданами, в структурные подразделения администрации городского округа направляются запросы. Вся полученная информация систематизируется и представляется руководителю заблаговременно до начала приема.

После завершения приема в системе электронного документооборота «Электронное правительство области» создаются задачи путем формирования электронной регистрационно-контрольной карточки устного обращения и проставления в ней соответствующих данных, с установкой сроков рассмотрения согласно действующему законодательству. Данные о поступивших обращениях импортируются на закрытый информационный ресурс ССТУ.РФ идентично письменным обращениям. Контроль за ходом рассмотрения обращений также ведется в системе электронного документооборота «Электронное правительство области».  После окончания срока рассмотрения исполнителями прикрепляется информация о принятых мерах. Заявителю направляется письменный ответ. Специалистом отдела по работе с обращениями на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ граждан вносятся соответствующие данные о принятых мерах.

В 2018 году главой администрации городского округа был проведен 21 прием, принято 233 устных обращения. Заместителями главы администрации и начальниками департаментов проведено 82 приема, принято 464 устных обращения.

В 2017 году главой администрации городского округа было проведено 18 приемов, принято 84 устных обращения. Заместителями главы администрации и начальниками департаментов проведено 80 приемов, принято 350 устных обращений.

Примером обратной связи в работе с обращениями граждан служит ежегодное формирование муниципальных программ и перечней расходов на капитальные вложения и проведение капитальных ремонтов по объектам жизнеобеспечения и социально-культурного назначения городского округа с учетом обращений граждан.

 Работа с обращениями является важнейшим элементом комплексной работы органов местного самоуправления, направленной на формирование условий для осуществления принципа открытости власти, ведь обращения граждан – один из механизмов реализации и защиты прав личности, которые позволяют не только решать вопросы жителей, но и получать оперативную информацию о наиболее актуальных проблемах.