**Информация о работе с обращениями граждан**

**в Карталинском муниципальном районе в 4 квартале 2016 года.**

В 4 квартале 2016 года в администрацию Карталинского муниципального района и администрации 11 поселений поступило 783 обращения граждан, что на 11,3% меньше, чем за отчетный период 2015 года.

Из Правительства Челябинской области и других органов поступило 43 обращения, что составляет 61,4% от соответствующего периода прошлого года.

Наибольшее количество вопросов в обращениях, по-прежнему, о получении качественных коммунальных услуг, социальном обеспечении, пользовании земельными участками, реализации права на жилье.

Число граждан, обратившихся на личный прием, составляет 191 человек, из них главой района принято 19 человек, заместителями главы – 51, в администрациях поселений района – 121.

На контроль поставлено 573 обращения, что составляет 73,1% от общего числа обращений, т.е. на 1,7% больше уровня 4 квартала 2015 года.

С выездом на место рассмотрено 115 обращений - на 20% меньше, чем в 2015 году. Коллегиально рассмотрено 57 обращений, что на 2,4% меньше прошлогоднего периода. Количество повторных обращений снизилось с 8 обращений до 6. Все поступившие обращения рассмотрены без нарушения сроков.

По результатам рассмотрения число поддержанных обращений составляет 505, т.е. 64,5 % от общего количества обращений, что на 6,4 % больше отчетного периода 2015 года, из них меры приняты по 223 обращениям, по остальным обращениям даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством.

Для снижения количества обращений принимаются следующие меры:

- по вопросам, вызвавшим социальный резонанс, в средствах массовой информации размещаются разъяснительные материлы;

- направляются письма и запросы в компетентные, в том числе в правоохранительные органы;

- при администрации района работает круглосуточная оперативная служба, принимающая по телефону сообщения о различных проблемах, возникающих у жителей района.

Действует «горячая линия» для приема информации о фактах коррупции.

В СМИ и на интернет сайтах размещается информация, освещающая работу с обращениями граждан.

Освоена работа в единой автоматизированной информационной системе «Обращения граждан» для перехода к электронному документообороту с 2017 года.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | |
| Информация за 4 квартал 2016 года о рассмотрении обращений граждан | | |
| Карталинский муниципальный район | | |
|  |  |  |
| **№** | **Наименование показателя** | Значение |
| **1** | **Всего обращений:** | 783 |
|  | Из них: |  |
| 1.1 | Письменных обращений: | 592 |
| 1.1.1 | в т.ч. в виде электронного документа | 38 |
| 1.1.2 | Устных обращений | 191 |
| **1.2** | **По рассмотренным обращениям:** |  |
| 1.2.1 | рассмотрено с выездом на место | 115 |
| 1.2.2 | всего взято на контроль | 573 |
| 1.2.3 | количество обращений, поступивших из администрации Президента РФ |  |
| 1.2.3.1 | из них в т.ч. поставлено на контроль |  |
| 1.2.3.2 | из них в т.ч. запросов информации |  |
| 1.2.4 | рассмотрено с привлечением лиц иных органов (коллегиально) | 57 |
| 1.2.5 | рассмотрено с участием авторов обращений | 28 |
| 1.2.6 | количество повторных обращений | 6 |
| **1.3** | **По результатам рассмотрения:** |  |
| 1.3.1 | поддержано | 505 |
| 1.3.2 | поддержано в т.ч. меры приняты | 223 |
| 1.3.3 | разъяснено | 278 |
| 1.3.4 | не поддержано |  |
| 1.3.5 | рассмотрено обращений с нарушением срока |  |
| 1.3.6 | количество вида вопроса "жалоба" | 45 |
| 1.3.7 | количество вида вопроса "жалоба на действие (бездействие) должностных лиц" | 3 |
| 1.3.8 | Благодарности | 2 |