

## Информация по рассмотрению обращений граждан в 2016 году.

В 2016 год Главой городского округа Электрогорск проведено 12 личных приема, где было принято сто одиннадцать граждан, более 60 человек было принято заместителями Главы администрации. Всего за отчетный период в администрацию городского округа Электрогорск поступило 468 обращений (в сравнении с 2015 годом 1686 обращений). Значительное уменьшение количества обращений граждан связано прежде всего:

1. С **передачей всех муниципальных услуг в МФЦ** в соответствии с Реестром муниципальных услуг и муниципальных функций, утвержденным Постановлением Главы городского округа, это вопросы имущественных и земельных отношений, градостроительства, вопросы образования и культуры, архивные справки и другие, т.е. такого рода обращения перешли в разряд услуг. 70 муниципальных регламентов за отчетный период передано в МФЦ.

2. В 2016 году жители нашего города активно направляли свои обращения на портал Единой Книги Жалоб и Предложений Московской области «**Добродел**». 504 обращения за отчетный период поступило на портал «Добродел». Все вопросы, поступающие на портал «Добродел» рассматривались в установленные сроки, по необходимости с выездом на место, ответы гражданам предоставлялись в течение 8 дней, пройдя предварительное согласование с соответствующим Министерством, Госжилинспекцией или Управлением Правительства Московской области.

3. В соответствии с Поручением Губернатора Московской области в 2016 году **ежемесячно** проводились встречи Главы городского округа с жителями города по микрорайонам, учреждениям и предприятиям. По итогам каждой встречи Главой давались поручения исполнителям по решению тех или иных проблем, поставленных жителями на встречах с Главой городского округа.

Учитывая вышеперечисленные новые возможности обращения граждан по своим насущным вопросам, администрация городского округа Электрогорск считает, что работа с обращениями граждан и сегодня остается важнейшей составляющей всей работы администрации, направленной на оказание гражданам максимально возможной помощи и поддержки, обеспечение их прав и свобод при неукоснительном соблюдении

законодательства.

Проведя анализ 468 обращений, необходимо отметить, что основную часть более 35 % из них составляли вопросы сферы жилищно – коммунального и дорожного хозяйства, благоустройства и оплаты коммунальных услуг, вопросы по жилью составили 20%, около 10% - социальная сфера.

Также в отчетном году Главой городского округа регулярно проводились встречи общегородского масштаба с городской общественностью, с Советом депутатов, представителями политических партий, с Советом ветеранов городского округа Электрогорск, многодетными семьями, предпринимателями, молодежными организациями, представителями городских СМИ и блогерами.

Главой городского округа проведено 8 прямых эфиров на местном телевидении, а также периодически публикуются статьи Главы городского округа и заместителей Главы Администрации городского округа о решении текущих городских проблем в местной городской газете «Электрогорские вести».

Все более популярными становятся, особенно среди молодых жителей города, обращения в электронном виде, т.е. вопросы задаются напрямую на электронную почту Главы городского округа Электрогорск, через социальные сети и через электронную приемную «Задай вопрос Главе». Так например в электронную приемную в отчетном году поступило более 70 вопросов. Каждое электронное обращение рассматривалось в соответствии с законодательством об обращении граждан.

На официальном сайте и информационных стендах Администрации городского округа Электрогорск размещен раздел «Обращение граждан», где опубликован график личного приема граждан Главой городского округа и его заместителями, размещена контактная информация, опубликованы нормативные правовые акты, регулирующие работу с обращениями граждан.

Начальник Управления делами администрации городского округа

Н.С. Трофимова