

**ИНФОРМАЦИЯ**  
**О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И**  
**ОРГАНИЗАЦИИ ИХ ЛИЧНОГО ПРИЕМА**  
**за 2018 год**

За **2018** год в Администрацию города Алушты обратилось **11 611** человек, с учетом коллективных обращений (за этот же период в прошлом году – **11 051**), т.е. на **560 человек** больше.

**Общее количество обращений за 2018 год – 8 658** (в т.ч. 7 800 письменных обращений, 416 устных обращений, 442 электронных обращения), а за **2017 год – 7 485**. Таким образом, в 2018 году на **1 173** обращений граждан больше.

Кроме того, в Администрацию города поступило **2186 судебных документов** (2017 – 2148), т.е. на **38 документов** больше.

**Таким образом, общее количество документов, поступивших в 2018 году в Отдел по работе с обращениями граждан и организации их личного приема - 10 844.**

**Из вышестоящих органов власти в 2018 г. поступило 2 422 обращения (в 2017 году – 2 428):**

из Совета министров Республики Крым – **1446 (2017 – 1500)**,

из Государственного Совета – **35 (2017 – 29)**,

из прокуратуры – **371 (2017 – 374)**,

других органов (различных министерств, ведомств) – **570 (2017 – 525)**.

Кроме вышеперечисленного, в Администрацию города Алушты поступают сообщения граждан, направленные ими на фейсбук Председателя СМ РК С.В. Аксенова. За 2018 год поступило **161** такое сообщение (**2017 г – 50**).

Из Администрации Президента РФ Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций было получено **43** обращения (**2017 г. - 107**).

Также в Администрацию города Алушты за 2018 год поступило посредством виджета информационной системы iGrajdanin.ru **33** обращения (**2017 г. - 51**).

Кроме того, с сентября 2017 года мы принимаем обращения граждан, направленные ими через Интернет-приемную Портала Правительства Республики Крым. За 2018 год таких обращений поступило **84** (**2017 г. - 48**).

**Граждане обращались в Администрацию города Алушты по самому широкому кругу вопросов, но наиболее многочисленными и острыми остаются вопросы:**

землепользования (**3473**);

жилищно-коммунального хозяйства и транспорта (**1892**);

архитектуры и градостроительства (**1534**);

вопросы муниципального контроля (**585**);

вопросы управления и распоряжения муниципальным имуществом (**481**);

торговля и общественное питание (**308**);

вопросы санаторно-курортного комплекса и туризма (**278**);

юриспруденции (**234**);

вопросы работы с несовершеннолетними (**142**);  
 вопросы воспитания и обучения детей (**110**);  
 вопросы труда, социальной защиты и пенсионного обеспечения (**106**);  
 вопросы, связанные с предотвращением коррупции, противодействием терроризму (**84**);  
 архивное дело (**77**);  
 вопросы культуры (**65**),  
 вопросы межнациональных отношений (**36**),  
 вопросы физической культуры и спорта (**22**).

**Общее количество коллективных обращений в 2018 году составило – 339**, что на **57** обращений меньше, чем за 2017 год (Было – **396**).

**Основные проблемы, которые поднимают граждане в коллективных обращениях** – это вопросы землепользования, транспортного сообщения, незаконного строительства, перевода общежитий в муниципальную собственность, строительства и ремонта дорог, газификации населенных пунктов, неудовлетворительного состояния жилого фонда, работы коммунальных служб, в частности, вывоза мусора, а также размещения торговых объектов, жилищные вопросы.

**Повторные обращения** составляют – **65**, что на **26** обращений больше, чем за 2017 год (было – **39** обращений).

**Основные вопросы, поднимаемые гражданами в повторных обращениях** – это вопросы землепользования, свободного доступа граждан к водному объекту общего пользования и его береговой полосе в районе п. Чайка, отключения от централизованного отопления, проблемы с водоснабжением, жилищные вопросы, проблемы жилищно-коммунального хозяйства, выделение торговых мест, ремонт дорог.

Из числа поступивших в Администрацию города Алушты заявлений, обращений - рассмотрено **7 995**:

В Администрации города значительное внимание уделяется вопросу организации личного приема граждан, т.к. обращения граждан на личном приеме наиболее сложные и проблемные.

За **2018** год руководством Администрации города было проведено **92** приема, на которых принято **416** граждан (в **2017** – **129** приемов и принято **566** человек).

**Из них:**

– 78 личных приемов, на которых принято 344 человека, в том числе 28 граждан по обращениям, направленным на имя Председателя Совета министров Республики Крым С.В. Аксенова;

– 14 выездных приемов, на которых принято 72 гражданина.

Главой администрации **Огневой Г.И.** принято **312** человек.

С целью повышения уровня исполнительской дисциплины руководителям отделов, управлений, муниципальных предприятий, учреждений еженедельно под роспись выдаются напоминания о приближении сроков рассмотрения документов, а также обо всех случаях нарушения сроков рассмотрения обращений, предложений, жалоб.

По обращениям, стоящим на контроле в Совете министров Республики Крым и Государственном Совете Республики Крым, отделы и управления, на исполнении, у которых находится документ, регулярно дополнительно уведомляются в телефонном режиме.

Кроме того, информация о состоянии исполнительской дисциплины в структурных подразделениях городского совета, Администрации города Алушты, организациях и учреждениях по рассмотрению обращений граждан еженедельно озвучивается на аппаратных совещаниях.