

## **Итоги работы с обращениями граждан за 2022 год**

За 2022 год в администрацию муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края поступило 25140 обращений граждан. Из администрации Президента Российской Федерации поступило 2808 обращений, из администрации Краснодарского края поступило 5429 обращений.

Тематика обращений в основном представлена вопросами жилищно-коммунального хозяйства 9457 (37,62%), строительства и архитектуры 6997 (27,83%), экологии и природопользования 3271 (13,01%), земельными вопросами 2046 (8,14%), социального обеспечения 1951 (7,76%), транспорта и дорожного хозяйства 1067 (4,24%), иными вопросами 351 (1,4%).

За 2022 год главой города Сочи проведено 48 приемов в режиме видеоконференцсвязи и режиме «Обратной связи», а также личных встреч с жителями при обходах территории. Принято 589 граждан.

В администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края в рамках проведения единого дня приема граждан заместителями главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края проведено 147 приемов, в ходе которых принято 1305 граждан.

Еженедельно в телефонном режиме проводилось общение главы города Сочи и заместителей главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края с гражданами в формате «Обратная связь» с целью опроса мнения заявителей о результатах рассмотрения их обращений и снятия социальной напряженности. За отчетный период проведено 711 обзвонив граждан.

Работу с гражданами в данном направлении продолжают отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края. За 2022 год с использованием режима «обратная связь» рассмотрено 22056 поступивших обращений граждан, направленных в указанные структуры.

В целях улучшения работы по рассмотрению обращений граждан управлением по работе с обращениями граждан и организаций администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края 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 2022 год было проведено 12 обучающих семинаров в отраслевых (функциональных) и территориальных органах администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края. Управлением по работе с обращениями граждан и организаций администрации муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края 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 муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края, заместителей главы муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края в части предварительной проработки вопросов, поднимаемых в обращениях, в том числе с выездом на место, встречей с заявителями. Также ведется работа по проверке достоверности ответов на обращения граждан.