

**Информация о документообороте и результатах  
рассмотрения обращений граждан в 2022 году  
в Администрации Можайского городского округа**

Документооборот в Администрации Можайского городского округа в 2022 году составил более **80 тысяч**.

Документооборот в Межведомственной системе электронного документооборота (МСЭД) составил - **60485**, что на **23 процента**, больше чем в аналогичном периоде **2021 года**, из них:

принято нормативных правовых и распорядительных актов Главы Можайского городского округа, Администрации Можайского городского округа –**6370**, что на **19 процентов** больше, чем в 2021 году;

поступило и зарегистрировано - **19711** входящих документов из Администрации Губернатора Московской области, Правительства Московской области, юридических лиц;

зарегистрировано и направлено исходящих писем и ответов-**13952**;

внутренняя переписка между функциональными (отраслевыми) органами Администрации составила-**11069**;

проведено через блок согласования в системе МСЭД - **13513** документов.

Одним из приоритетных направлений в работе Главы Можайского городского округа и Администрации Можайского городского округа является работа с обращениями граждан, организация личного приема граждан и встречи с жителями.

Для обеспечения взаимного диалога с населением в постоянном режиме осуществляются обратная связь с жителями, в рамках всестороннего рассмотрения обращений граждан осуществляются выезды на место, на постоянной основе проводятся встречи в формате выездной Администрации в населенные пункты, информация о встречах заблаговременно доводится до жителей, проведение личных приемов граждан, сходы граждан, проведение Единого дня приема граждан с привлечением служб и организаций города, для оперативного решения вопросов создан чат Администрации, где граждане обращаются с проблемами и получают оперативно ответы в этом же чате, на постоянной основе осуществляется мониторинг социальных сетей на наличие жалоб и предложений жителей.

В Администрацию Можайского городского округа в 2022 году поступило - **4728 обращений граждан**, из них:

**65%** в письменной форме;

**28%** в форме электронного документа;

**6,5%** в ходе проведения личного приема граждан.

В целях объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в 2022 году было осуществлено **685 (14,5%) выездов на место.**

В 2022 году проведено **74** приема граждан Главой Можайского городского округа, заместителями Главы Администрации.

**11** приемов проведено Главой Можайского городского округа совместно с Можайским городским прокурором.

**48** приемов организовано в Общественной приемной должностными лицами ЦИОГВ в соответствии с графиком приема.

В 2022 году авторы обращений проявляли наиболее повышенный интерес к вопросам:

1) вопросы коммунального и дорожного хозяйства **-37%(1763)**, из них, ТОП-3 составили вопросы:

строительства и ремонта дорог-**24% (423)**,

вопросы газификации - **13%(231)**,

вопросы благоустройства населенных пунктов-**13%(225)**

2) вопросы экологии и землепользования **-22% (1037)**;

3) жилищные вопросы-**10%(482)**;

4) вопросы строительства-**5% (221)**;

5) вопросы образования, культуры и спорта-**3%(151)**

На 01.02.2023 все обращения рассмотрены, заявителям даны ответы.

Рассмотрено в установленные законодательством сроки **99%**, с нарушением установленных сроков-**1%**.

По результатам рассмотрения:

**разъяснено-77%., поддержано 22%, отказано -1%.**

**3,4 %** обращений (161) поступило из Администрации Губернатора Московской области.

**1,4%** обращений поступило с личной почты Губернатора Московской области А.Ю. Воробьева, с 2022 года данные обращения интегрируются в ЕЦУР, срок рассмотрения -8 дней.

С Центральных исполнительных органов Московской области в адрес Администрации Можайского городского округа поступило обращений - **6% (294)**.

Из них, наибольшее количество обращений поступило:

-Министерства транспорта и дорожной инфраструктуры - **38,5%**, что на **14.5 %** больше по сравнению с аналогичным периодом 2021 года;

-Министерства имущественных отношений-**11,5%**;

-Министерства ЖКХ-**8%**, динамика показывает снижение количества обращений на **11%** в соответствии с периодом 2021 года;

-Министерства благоустройства-**8%**, снижение с 2021 годом на **3%** - -

Министерства образования **-6,5%**, также наблюдаем снижение на **4,5%**.



Результаты рассмотрения обращений граждан в ежедневном режиме вносятся в отчетную форму на портале ССТУ.РФ в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

В связи с постановлением Правительства Московской области «О государственной информационной системе Московской области «Единый Центр управления регионом», в 2022 году продолжалась работа по переводу обращений граждан из МСЭД в ЕЦУР, согласно тематики вопросов, срок рассмотрения таких обращений составляет 8 рабочих дней.

Целями перевода обращений в ЕЦУР является повышение удовлетворенности граждан за счет сокращения сроков обработки обращений и получения качественных ответов.

За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан в Администрации принято распоряжение Главы Можайского городского округа от 18.02.2020 №37-РГ» Об изменении размера ежемесячного денежного поощрения за нарушение сроков рассмотрения обращений граждан и сообщений граждан с портала "Добродел".

Также по представлению Можайской городской прокуратуры в рамках надзорных полномочий по проверке исполнения требований Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» за нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностные лица привлечены к дисциплинарной ответственности.

Начальник общего отдела Управления  
по организационным и общим вопросам  
Администрации Можайского городского округа



В.В.Миронова