

**Информация о документообороте и результатах  
рассмотрения обращений граждан в 2023 году  
в Администрации Можайского городского округа**

Документооборот в Администрации Можайского городского округа в 2023 году составил более **80 тысяч**.

Документооборот в Межведомственной системе электронного документооборота (МСЭД) составил - **63986**, что на 6 процентов, больше чем в аналогичном периоде 2022 года.

Издано и принято нормативных правовых и распорядительных актов Главы Можайского городского округа, Администрации Можайского городского округа – **8116**, что на **27 процентов** больше, чем в аналогичном периоде 2022 года;

поступило и зарегистрировано - **19813** входящих документов из Администрации Губернатора Московской области, Правительства Московской области, организаций;

зарегистрировано и направлено исходящих писем и ответов-**19084**;

- внутренняя переписка между функциональными (отраслевыми) органами Администрации составила-**13955**;

проведено через блок согласования в системе МСЭД - **13484** документа.

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 осуществляется обратная связь с жителями, в рамках всестороннего рассмотрения обращений граждан осуществляются выезды на место, на постоянной основе проводятся встречи в формате выездной Администрации, проведение личных приемов граждан, сходы граждан, проведение Единого дня приема граждан с привлечением служб и организаций города, 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 муниципальном ЦУР в ежедневном режиме проводится предварительное рассмотрение всех поступивших за сутки обращений и жалоб граждан.

В Администрацию Можайского городского округа в 2023 году поступило всего – **18733 обращений и сообщений** граждан, из них:

- в систему **ЕЦУР-13585**, из них в Добродел -**7109**;

- в письменной форме и форме электронного документа – **5148**, что на **9%** больше чем в 2022 году;

проведено **87** личных приемов Главой и заместителями Главы, принято **365** граждан; проведено **17** встреч с жителями выездных Администраций, где принято более **1000** граждан.

В целях объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в 2023 году было осуществлено **559 выездов на место**.

В 2023 году ТОП -5 составили вопросы:

1) вопросы коммунального и дорожного хозяйства -**35%(1812)**, из них, наибольшее количество обращений затронули вопросы

-строительства и ремонта дорог-**23%** ,

-вопросы благоустройства населенных пунктов-**14%**

-опросы освещения - **10%**

2) вопросы экологии и землепользования -**22,5%** ;

3) жилищные вопросы-**9%** ;

4) вопросы строительства-**5%**;

5) имущественные вопросы -**3%**

все обращения рассмотрены, заявителям даны ответы.

Рассмотрено в установленные законодательством сроки **99,5%**, с нарушением установленных сроков-**0,5%**.

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», обращения граждан переводятся из системы из МСЭД в ЕЦУР, 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 прокураты 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