

СПРАВКА

о количестве и качестве рассмотрения обращений граждан,
поступивших в адрес Администрации города Омска в 2016 году

ОБЩИЕ ДАННЫЕ

1.	Поступило обращений всего:	23719
1.	Количество устных обращений граждан, из них	6417
1.1	Обратилось граждан непосредственно в организацию (учреждение)	2744
1.2	Поступило по телефону: « Телефон доверия Мэра города Омска, во время проведения телепередачи «Наш Омск», прямой телефонной линии в редакции газеты «Вечерний Омск», встреч с населением Мэра города Омска	3673
1.3	Результаты рассмотрения:	0
1.3.1	из них, закрыто (разъяснено)	5263
1.3.2	закрыто «удовлетворено»	2040
1.3.3	закрыто «удовлетворено, меры приняты»	1221
1.3.4	закрыто «отказано»	0
1.3.5	«направленно без контроля»	0
1.3.6	«переадресовано»	0
1.3.7	рассмотрение не завершено	384
1.4	Количество обращений, рассмотренных с нарушением срока ответа заявителю	0
1.5	Количество обращений граждан, рассмотренных с дополнительным контролем	1223
1.6	Количество обращений граждан, рассмотренных с дополнительным контролем закрытых «удовлетворено»	857
1.7	Количество вопросов в устных обращениях, определенных по типам:	
1.7.1	- Заявлений	7198
1.7.2	- Жалоб	0
1.7.3	- Предложений	37
2.	Количество обращений граждан, поступивших на личном приеме Мэра города Омска, первого заместителя, заместителей Мэра города Омска	768
2.1	из них, с личного приема руководителя	237
2.2	Количество вопросов с личного приема закрытых «удовлетворено»	57
2.3	Количество вопросов с личного приема закрытых «удовлетворено, меры приняты»	19
2.4	Количество обращений с личного приема рассмотренных с нарушением срока ответа заявителю	0
2.5	Количество обращений граждан с личного приема, рассмотренных с дополнительным контролем	191
2.6	Количество обращений граждан с личного приема, рассмотренных с дополнительным контролем закрытых «удовлетворено»	83
2.7.	Результаты рассмотрения:	1046
2.7.1	закрыто (разъяснено)	566
2.7.2	закрыто «удовлетворено»	262
2.7.3	закрыто «удовлетворено, меры приняты»	79

2.7.4	закр <i>ы</i> то «отказано»	
2.7.5	«направлено без контроля»	0
		0
2.7.6	«переадресовано»	
2.7.7	Рассмотрение не завершено	0
2.8	Количество вопросов на личном приеме, определенных по типам:	139
		1046
2.8.1	- Заявлений	
2.8.2	- Жалоб	1046
2.8.3	- Предложений	0
3.	Количество письменных обращений граждан	0
	из них поступивших:	16534
3.1	письменно	
3.2	Обращения в форме электронного документа	2554
3.3	через «Корреспондентский ящик»	5987
3.4	с телепередачи	398
3.5	поступило от органов государственной власти и должностных лиц	0
		7595
	из них:	
3.5.1	Контрольных	0
3.5.2	Запросов	1603
3.5.3	Поступило из Администрации Президента РФ	1647
3.5.3.1	из них «Запросов Президента»	1976
		433
3.6	Количество обращений граждан рассмотренных с нарушением срока ответа органам государственной власти и должностным лицам	47
3.7	Количество обращений, рассмотренных с нарушением срока ответа заявителю	4
3.8	Количество обращений граждан, рассмотренных с дополнительным контролем	1559
3.9	Количество обращений граждан, рассмотренных с дополнительным контролем закрытых «удовлетворено»	515
3.10	Количество вопросов закрытых «разъяснено»	17254
3.11	Количество вопросов закрытых «удовлетворено»	3883
3.12.	Количество вопросов закрытых «удовлетворено, меры приняты»	587
3.13	Количество вопросов закрытых «отказано»	0
3.14	Направленно «без контроля»	0
3.15	Переадресовано	1679
3.16	Рассмотрение не завершено	1672
3.17	Количество вопросов в письменных обращениях, по типам:	25074
3.17.1	- Заявлений	25024
3.17.2	- Жалоб	44
3.17.3	- Предложений	6
4.	Общая информация по всем формам обращений	0
4.1	Повторные	1940
4.2	Множократные	1065
4.3	Коллективных	1193
4.4	Рассмотрено в Аппарате	0

4.5	Рассмотрено с выездом на место	1322
4.6	Приведенные факты подтвердились	0
4.7	По результатам рассмотрения виновные наказаны	0
4.8	Рассмотрено «комиссионно»	218
4.9	Рассмотрено на аппаратном совещании, совещании, коллегии	52
4.10	Разъяснено на месте	152
4.11	Рассмотрено на собрании (сходе) граждан	0
4.12	Рассмотрено с приглашением для беседы	0
4.13	Судебный иск по жалобе граждан о нарушении прав при рассмотрении обращения	0
4.14	Рассмотрено с участием автора	130
4.15	Факты не подтвердились	0
4.16	Вопрос имеет большой общественный резонанс	14
4.17	Вопрос связан с проведением мероприятий международного, российского, регионального, территориального уровня	14
4.18	Заявитель подтвердил удовлетворенность (исполнением) ответом на обращение (в т.ч. по телефону)	1091
4.19	Приняты меры к должным лицам за действия (бездействие), повлекшее нарушение прав, свобод и законных интересов автора	12
4.20	<u>В соответствии с «предметом ведения»:</u>	33318
4.20.1	- РФ	3
4.20.2	- Совместное РФ и Субъекта РФ	58
4.20.3	- Субъект РФ	580
4.20.4	- Местное значение	32677
4.21.	<u>В соответствии с «компетенцией решения»:</u>	33318
4.21.1	- Гос. Орган РФ	39
4.21.2	- Гос. Орган Субъекта РФ	602
4.21.3	- ОМСУ	32677
4.22.	<u>В соответствии с особыми отметками:</u>	0
4.22.1	Сообщение о коррупции	0
4.22.2	Общероссийский день приема	21
4.22.3	Акция	0
4.22.4	Открытое письмо	0
4.22.5	Выездной прием	0
4.22.6	Переписка прекращена	0
4.22.7	Не обращение	0
II.	Вопросы, связанные с состоянием дел по контролю и качеству рассмотрения обращений граждан, обсуждены на: аппаратное совещание, совещание, коллегия	Аппаратное совещание, совещание, юридическая коллегия
III.	Виды и периодичность контроля рассмотрения обращений граждан: справки, карточки, др.; еженедельно, ежемесячно, др.	Справки - еженедельно

IV.	<p>Виды и периодичность аналитических материалов (справки, записки, др.; еженедельно, ежемесячно, др.); кому направляются (руководитель, орган гос. власти, структурные подразделения др.); где размещаются (печатные издания, сайт, др.)</p>	<p>Справка Мэру города Омска, заместителю Мэра города Омска – еженедельно, ежеквартальный информационно – статистический обзор рассмотренных обращений граждан.</p> <p>Статистические данные по итогам года – сайт Администрации города Омска</p>
V.	<p>Наличие подразделения (специалиста), ответственного за организацию работы с обращениями граждан (полное название, Ф.И.О., телефон)</p>	<p>Управление по работе с обращениями граждан Администрации города Омска.</p> <p>Начальник управления – Лошаченко Наталья Борисовна. Тел. 20-19-07</p>
VI.	<p>Наличие документа, регламентирующего работу с обращениями граждан</p>	<p>Постановление Администрации города Омска от 16 октября 2012 года № 1354 «Об управлении по работе с обращениями граждан города Омска»</p>

VII.	Наличие программного продукта, используемого для регистрации, контроля и обработки информации по обращениям граждан. Ф.И.О., телефон, должность специалиста для обмена в информационной системе LotusNotes	Информационная система LotusNotes Менькова Е.М. Elena M. Menykova
VIII.	Ф.И.О., телефон, должность специалиста, ответственного за заполнение отчета о результатах рассмотрения обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту РФ, и принятых по ним мер на портале ССТУ.РФ	Менькова Е.М. – начальник сектора письменных и иных обращений граждан управления по работе с обращениями граждан Тел. 20-08-02

Мэр города Омска



В.В. Двораковский

27 января 2017 года

