**ИНФОРМАЦИЯ**

 о поступлении обращений граждан в администрацию

Кировского района г. Донецка

в I квартале 2016 года

 В администрацию Кировского района г. Донецка в I квартале 2016 года поступило 312 обращений граждан, из которых:

 175 - письменные обращения;

 137 – обращения на личный прием к руководителям администрации района.

 Главой администрации района проведено 12 приемов, где принято 81 человек. Заместителями главы администрации района проведено 41 прием, принято 47 человек.

 Из 175 письменных обращений 86 обращений поступило через администрацию г. Донецка, 2 обращения – их Администрации Главы Донецкой Народной Республики.

 Из общего количества поступивших обращений (312):

 - решено положительно - 154;

 - разъяснено - 114;

 - отказано - 0;

 - в стадии контроля и рассмотрения - 44.

 Коллективных обращений – 26.

 Кроме этого, в I квартале 2016 года получено 42 обращения с администрации г. Донецка, поступивших на официальный сайт администрации города Донецка.

 Наибольшее количество обращений – это обращения по жилищно-коммунальному хозяйству – всего их 122 и по вопросам социальной защиты населения – 77 обращений (34 – обращения по выделению гуманитарной помощи).

 В службу оперативного реагирования «05» в I квартале 2016 года поступило 857 обращений. Из них 812 обращений (94,7%) рассмотрено в трехдневный срок. Из общего количества рассмотрено:

положительно – 794;

разъяснено – 63;

отказано – 0.

В администрации Кировского района г. Донецка на I этаже оборудована комната приема граждан, в фойе размещены информационные стенды, на которых обнародованы графики приема руководителей администрации города и района, управлений и коммунальных предприятий района, а также статьи Закона Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан».

 В администрации постоянно принимаются меры по недопущению фактов несвоевременного исполнения обращений, снижению их количества, повышению качества ответов путем напоминания исполнителям о сроках подготовки ответов, рассмотрения обращений с выездом на место, рассмотрения и визирования подготовленных ответов юридическим отделом и курирующими заместителями главы администрации района. Ответы на обращения направлены в установленый срок.

Вопрос о работе с обращениями граждан в 2015 году заслушан на аппаратном совещании администрации Кировского района г. Донецка в феврале 2016 года.

 Распоряжением главы администрации района от 26.03.2015 № 41 создана комиссия по вопросам рассмотрения обращений граждан. В I квартале 2016 года проведено 3 заседания комиссий, рассмотрено 2 обращения граждан.

 Для улучшения организации и обеспечения системной работы с обращениями граждан, повышения ответственности руководителей структурных подразделений района разработан и утвержден распоряжением главы администрации района 04.09.2015 № 290 Порядок организации и проведения личного приема граждан и рассмотрения их письменных обращений. В настоящее время разрабатывается Инструкция по делопроизводству.

С целью повышения уровня знаний работников администрации ежеквартально проводятся семинары по изучению Закона Донецкой Народной Республики «Об обращениях граждан», Порядка организации и проведения личного приема граждан и рассмотрения их письменных обращений, инструкции по делопроизводству.

Работа с обращениями граждан в администрации района находится на постоянном контроле.