

СПРАВКА

о тематике, количестве и качестве рассмотрения обращений граждан,
поступивших в адрес Администрации города Омска
в 2013 году

ОБЩИЕ ДАННЫЕ

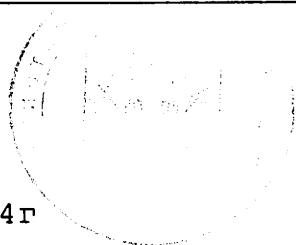
I.	Поступило обращений всего:	22288
1.	Количество устных обращений граждан, из них	7816
1.1.	Обратилось граждан непосредственно в администрацию города	2710
1.2.	Поступило по: «Телефону доверия Мэра города Омска», во время проведения телепередач «Наш Омск», прямых телефонных линий в редакции газеты «Вечерний Омск»	5106
1.2.1.	из них, закрыто (разъяснено)	3749
1.2.2.	закрыто «удовлетворено»	1156
1.2.3.	закрыто «отказано»	0
1.2.4.	«направленно без контроля»	0
1.2.5.	«переадресовано»	0
2.	Количество обращений граждан, поступивших на личном приеме руководителя, заместителей	667
2.1.	из них, с личного приема Мэра города Омска	270
2.2.	Количество вопросов с личного приема закрытых «удовлетворено»	71
2.3.	Количество вопросов с личного приема рассмотренных с нарушением срока ответа заявителю	10
2.4.	Количество обращений граждан с личного приема рассмотренных с дополнительным контролем	224
2.5.	Количество обращений граждан с личного приема рассмотренных с дополнительным контролем закрытых «удовлетворено»	37
3.	Количество письменных обращений граждан	13805
3.1.	из них поступивших: письменно	8632
3.1.1.	по «Электронной приемной»	4886
3.1.2.	через корреспондентский ящик «Письмо Мэру»	426
3.1.3.	с телепередачи	0
3.2.	поступило от органов государственной власти и должностных лиц	5173
3.2.1.	Количество обращений граждан рассмотренных с нарушением срока ответа органам государственной власти и должностным лицам	2
3.3.	Повторных	2754
3.4.	Коллективных	424
3.5.	Рассмотрено с дополнительным контролем	1269
3.6.	Рассмотрено с дополнительным контролем закрытых «удовлетворено»	374
3.7.	Количество обращений граждан рассмотренных с нарушением срока ответа заявителю	131
3.8.	Рассмотрено с выездом на место	330
3.9.	Количество вопросов, в которых приведенные факты подтвердились	278
3.10.	Количество вопросов, по результатам рассмотрения которых, виновные наказаны	213
3.11.	Количество вопросов рассмотренных «комиссионно»:	200
3.12.	Количество вопросов рассмотренных на аппаратном совещании,	0

3.13.	Количество вопросов закрытых «разъяснено»	12138
3.14.	Количество вопросов закрытых «удовлетворено»	2709
3.15.	Количество вопросов закрытых «отказано»	0
3.16.	Направленно «без контроля»	0
3.17.	Переадресовано	347
II.	Вопросы, связанные с состоянием дел по контролю и качеству рассмотрения обращений граждан обсуждены (<i>аппаратное совещание, совещание, коллегия</i>)	Аппаратное совещание, совещание
III.	Виды и периодичность контроля рассмотрения обращений граждан, информационные, (<i>справки, карточки, др; еженедельно, ежемесячно, др.</i>)	Справки - еженедельно
IV.	Виды и периодичность аналитических материалов (<i>справки, записки, др.; еженедельно, ежемесячно, др</i>); кому направляются (<i>руководитель, орган гос.власти, структурные подразделения др.</i>); где размещаются (<i>печатные издания, сайт, др.</i>)	Справка Мэру города Омска, заместителю Мэра города Омска – еженедельно. Статистические данные по итогам года – сайт Администрации города Омска
V.	Наличие подразделения (специалиста, ответственного за организацию работы с обращениями граждан (<i>полное название, Ф.И.О., телефон</i>))	Управление по работе с обращениями граждан Администрации города Омска. Начальник управления – Лошаченко Наталья Борисовна. Тел. 20-19-07
VI.	Наличие документа, регламентирующего работу с обращениями граждан (<i>название и дата принятия</i>)	Постановление Администрации города Омска от 16 октября 2012 года № 1354 «Об управлении по работе с обращениями граждан города Омска»
VII.	Наличие программного продукта, используемого для регистрации, контроля и обработки информации по обращениям граждан (<i>Ф.И.О. специалиста, телефон, электронный адрес для обмена в информационной системе LotusNotes</i>)	Информационная система LotusNotes Ананьева Н.Е. Natalya E. Ananeva Менькова Е.М. Elena M. Menykova

**ДАННЫЕ О ВОПРОСАХ, ПОСТАВЛЕННЫХ В ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН,
И О РЕЗУЛЬТАТЕ ИХ РАССМОТРЕНИЯ**

Код	ПЕРЕЧЕНЬ РАЗДЕЛОВ, ТЕМАТИК, ТЕМ, ВОПРОСОВ ТИПОВОГО ОБЩЕРОССИЙСКОГО ТЕМАТИЧЕСКОГО КЛАССИФИКАТОРА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН	Количество рассмотренных вопросов	Из них: удовлетворено
	Всего	23150	4356
	I. Государство, общество, политика	1277	200
	1. Гражданское право	59	3
	2. Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий	0	0
	3. Конституционный строй	436	49
	4. Международные отношения. Международное право	40	11
	5. Основы государственного управления	742	137
	II. Социальная сфера	4221	362
	1. Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	286	13
	2. Образование. Наука. Культура	3159	276
	3. Семья	70	4
	4. Социальное обеспечение и социальное страхование	603	64
	5. Труд и занятость населения	103	5
	III. Экономика	9089	1694
	1. Информация и информатизация	56	5
	2. Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	1006	75
	3. Финансы	85	3
	4. Хозяйственная деятельность	7942	1611
	IV. Оборона, безопасность, законность	282	22
	1. Безопасность и охрана правопорядка	244	22
	2. Оборона	4	0
	3. Правосудие	27	0
	4. Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат	6	0
	5. Уголовное право. Исполнение наказаний	0	0
	V. Жилищно-коммунальная сфера	8281	2078
	1. Жилище	8281	2078

Мэр города Омска



В.В. Двораковский

« _____ » 2014г

СПРАВКА

о тематике, количестве и качестве рассмотрения обращений граждан,
 поступивших в адрес административных округов города Омска
 (с микрорайонами)
 в 2013 году

Количество административных округов - 5

Наименования административных округов: Кировский административный округ города Омска, Ленинский административный округ города Омска, Октябрьский административный округ города Омска, Советский административный округ города Омска, Центральный административный округ города Омска.

Количество микрорайонов - 9

Наименования микрорайонов микрорайон «Пламя», поселок «Мелиораторов», микрорайон «Крутая Горка», микрорайон «Осташково», поселок «Волжский», микрорайон «Береговой», микрорайон «Большие Поля», микрорайон Новоалександровка.

ОБЩИЕ ДАННЫЕ

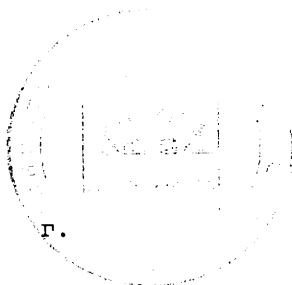
I.	Поступило обращений всего:	14127
1.	Количество устных обращений граждан, из них	6405
1.1	Обратилось граждан непосредственно в организацию (учреждение)	6389
1.2.	Поступило во время проведения встречи главы округа с населением	16
1.2.1.	из них, закрыто <i>(разъяснено)</i>	16
1.2.2.	закрыто <i>«удовлетворено»</i>	0
1.2.3.	закрыто <i>«отказано»</i>	0
1.2.4.	<i>«направленно без контроля»</i>	0
1.2.5.	<i>«переадресовано»</i>	0
2.	Количество обращений граждан, поступивших на личном приеме руководителя, заместителей	467
2.1.	из них, с личного приема главы администрации округа	247
2.2.	Количество вопросов с личного приема закрытых <i>«удовлетворено»</i>	94
2.3.	Количество вопросов с личного приема рассмотренных с нарушением срока ответа заявителю	0
2.4.	Количество обращений граждан с личного приема рассмотренных с дополнительным контролем	114
2.5.	Количество обращений граждан с личного приема рассмотренных с дополнительным контролем закрытых <i>«удовлетворено»</i>	43
3.	Количество письменных обращений граждан	7255
3.1.	из них поступивших: письменно	6801
3.1.1.	по «Электронной приемной»	214
3.1.2.	через «Корреспондентский ящик»	28
3.1.3.	с телепередачи	0
3.2.	поступило от органов государственной власти и должностных лиц	454
3.2.1.	Количество обращений граждан рассмотренных с нарушением срока ответа органам государственной власти и должностным лицам	0
3.3.	Повторных	279
3.4.	Коллективных	325
3.5.	Рассмотрено с дополнительным контролем	784
3.6.	Рассмотрено с дополнительным контролем закрытых <i>«удовлетворено»</i>	312
3.7.	Количество обращений граждан рассмотренных с нарушением срока ответа заявителю	0

3.8.	Рассмотрено с выездом на место	1066
3.9.	Количество вопросов, в которых приведенные факты подтвердились	1098
3.10.	Количество вопросов, по результатам рассмотрения которых, виновные наказаны	0
3.11.	Количество вопросов рассмотренных «комиссионно»:	1047
3.12.	Количество вопросов рассмотренных на аппаратном совещании, совещании, коллегии	169
3.13.	Количество вопросов закрытых «разъяснено»	3044
3.14.	Количество вопросов закрытых «удовлетворено»	3294
3.15.	Количество вопросов закрытых «отказано»	0
3.16.	Направленно «без контроля»	0
3.17.	Переадресовано	307
II.	Вопросы, связанные с состоянием дел по контролю и качеству рассмотрения обращений граждан обсуждены (аппаратное совещание, совещание, коллегия)	Аппаратное совещание, совещание, коллегия
III.	Виды и периодичность контроля рассмотрения обращений граждан, информационные, (справки, карточки, др; еженедельно, ежемесячно, др.	Справки еженедельно.
IV.	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.)	Главе администрации округа- еженедельно справка, ежемесячно и по итогам года записка Отчет по итогам работы за год - коллегия округа. Сайт администрации округа.
V.	Наличие подразделения (специалиста, ответственного за организацию работы с обращениями граждан (полное название, Ф.И.О., телефон)	Отдел по работе с обращениями граждан администрации КАО, САО; сектор по работе с обращениями граждан администрации ЛАО; отдел по общим вопросам и работе с обращениями граждан администрации ОАО; общий отдел администрации ЦАО
VI.	Наличие документа, регламентирующего работу с обращениями граждан (название и дата принятия)	Положение о структурном подразделении
VII.	Наличие программного продукта, используемого для регистрации, контроля и обработки информации по обращениям граждан (Ф.И.О. специалиста, телефон, электронный адрес для обмена в	Информационная система Lotus Notes

**ДАнные О ВОПРОСАХ, ПОСТАВЛЕННЫХ В ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН,
И О РЕЗУЛЬТАТЕ ИХ РАССМОТРЕНИЯ**

Код	ПЕРЕЧЕНЬ РАЗДЕЛОВ, ТЕМАТИК, ТЕМ, ВОПРОСОВ ТИПОВОГО ОБЩЕРОССИЙСКОГО ТЕМАТИЧЕСКОГО КЛАССИФИКАТОРА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН	Количество рассмотренных вопросов	Из них: удовлетворено
	Всего	8606	3552
	I. Государство, общество, политика	902	589
	1. Гражданское право	5	1
	2. Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий	0	0
	3. Конституционный строй	740	536
	4. Международные отношения. Международное право	0	0
	5. Основы государственного управления	157	52
	II. Социальная сфера	188	23
	1. Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	17	3
	2. Образование. Наука. Культура	67	5
	3. Семья	2	2
	4. Социальное обеспечение и социальное страхование	93	9
	5. Труд и занятость населения	9	4
	III. Экономика	4063	1360
	1. Информация и информатизация	19	7
	2. Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	664	152
	3. Финансы	5	1
	4. Хозяйственная деятельность	3373	1200
	IV. Оборона, безопасность, законность	80	6
	1. Безопасность и охрана правопорядка	71	5
	2. Оборона	4	0
	3. Правосудие	2	0
	4. Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат	0	1
	5. Уголовное право. Исполнение наказаний	0	0
	V. Жилищно-коммунальная сфера	3375	1574
	1. Жилище	3375	1574

Мэр города Омска



В.В. Двораковский

« ___ » _____ 2014

г.