

## **Обзор обращений граждан в администрацию муниципального образования Камышловский муниципальный район и результаты рассмотрения этих обращений за 2014 год**

В ст.33 Конституции РФ закреплено право граждан РФ обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы власти и органы местного самоуправления.

Все обращения граждан, поступившие в 2014 году на имя главы муниципального образования Камышловский муниципальный район, рассмотрены в соответствии с Федеральным законом РФ от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Настоящим Федеральным законом установлен порядок рассмотрения обращений граждан.

В соответствии со ст.9 обращение, поступившее в орган местного самоуправления, **подлежит обязательному рассмотрению**. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В соответствии со статьей 14 Закона на органы местного самоуправления и их должностных лиц возложена функция по контролю в пределах своей компетенции за соблюдением порядка рассмотрения обращений, проведению анализа содержания поступающих обращений, принятию мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Кроме того, данный закон устанавливает порядок регистрации, сроки рассмотрения обращений граждан соответствующими руководителями, сроки исполнения поручений по обращениям граждан и проведения необходимых проверок, сроки информирования граждан о принятых по их обращениям решениях и результативности исполнения решений. Законом регулируется порядок рассмотрения обращений граждан с выездом на место.

За **2014** год в адрес Главы муниципально-го образования Камышловский муниципальный район поступило **878** письменных обращений, заявлений, предложений и жалоб граждан, проживающих как на территории Камышловского района, так и других территорий РФ, что составляет **102 процента** к уровню 2013 года (2013- 864, 2012г- 608, 2011г. - 585 , 2010-496, 2009- 713, 2008-748, 2007-603).

Анализ обращений, поступивших в адрес администрации муниципального образования, показывает, что большую часть своих письменных обращений жители направляют именно главе муниципального

образования Камышловский муниципальный район Баранову Е.А. как высшему должностному лицу и именно с ним связывают надежды на решение своих проблем.

Хочется отметить, что письменные обращения граждан продолжают оставаться одним из важнейших каналов обратной связи между органами местного самоуправления и населением района, т.к. в обращениях граждан поднимаются социально значимые проблемы, касающиеся всех сторон нашей жизни.

Пришедшие в адрес Главы обращения - это прежде всего вопросы, предложения, множество интересных мыслей, наблюдений, огромное количество информации с мест.

Глава района лично знакомится со всеми обращениями, поступившими на его имя, и принимает решение по их рассмотрению. К решению вопросов, изложенных в письмах, привлекаются все заместители главы администрации района, руководители структурных подразделений, руководители предприятий и организаций, главы сельских поселений.

В **2014** году больше всего обращений поступило с территории МО «Обуховское сельское поселение»- **294** обращения (2013-346).

С территории МО «Калиновское сельское поселение» поступило **192** обращения.(2013-180)

С территории МО «Галкинское сельское поселение» поступило **184** обращения.(2013-120)

С территории МО «Зареченское сельское поселение» поступило **115** обращений.(2013-40)

С территории МО «Восточное сельское поселение» поступило **79** обращений.(2013-128)

От жителей г.Камышлова , других городов и населенных пунктов Свердловской области и РФ поступило **14** обращений. (2013-50)

Анализ поступивших обращений граждан в администрацию показывает, что в 2014 году характер обращений принципиально не изменился.

## **Основные тематические группы обращений граждан**

## **представлены следующими категориями:**

По-прежнему **первенство** сохраняют обращения, касающиеся вопросов **землепользования**, таких обращений поступило - **640** или **127** процентов к уровню прошлого года. (2013-505, 2012 - 426, 2011- 301).

**Второе место** в 2014 году заняли обращения, связанные с реализацией **мер социальной поддержки населения**. Таких обращений поступило - **93** или 111 процентов к уровню прошлого года. (2013-84, 2012- 50, 2011- 82).

В этих обращениях содержатся вопросы по социальной защите граждан – это оказание материальной помощи на лечение, обучение, в связи с пожарами, приобретение товара первой необходимости, одежды для детей, на неотложные меры, на восстановления жилья, предоставление льгот, приобретение топлива и т.д.

**На третьем месте** находятся обращения по проблемам **жилищно - коммунального хозяйства** - **52** обращения или **55** процентов к уровню прошлого года. (2013- 95, 2012г.- 48, 2011- 164).

Население волнует качество предоставленных услуг, рост цен, порядок применения льгот по оплате за жилищно-коммунальные услуги, вопросы по ремонту жилья, водопровода, канализации, теплоснабжения, газификации, ненадлежащее состояние автомобильных дорог, организация сбора и вывоза мусора в населенных пунктах.

(Из 52 обращений - 24- вопроса по ремонту жилья, водопроводов, теплоснабжения, 14- по благоустройству, 14- по ремонту дорог)

**Далее** идут обращения, связанные с **жилищными вопросами** - это, прежде всего заявления о предоставлении жилья или улучшения жилищных условий, приватизации жилья, новом строительстве. Таких обращений поступило - **39** или **22** процента к уровню прошлого года (2013- 180, 2012г.- 84, 2011- 38).

Снижение обращений по жилищным вопросам и проблемам ЖКХ говорит о том, что ряд поставленных ранее вопросов уже решился. Это совместный результат работы как администрации Камышловского района, так и результат работы администраций сельских поселений.

**12** обращений поступило - по работе образовательных организаций,  
**8** обращений - по работе автотранспорта,  
**7** обращений - по работе учреждений культуры и спорта,  
**7** обращений - предложения по организации работы органов местного самоуправления,  
в **6** обращениях - затрагиваются имущественные вопросы,  
в **4** обращениях - поднимается работа предприятий,  
в **3** обращения - затрагиваются вопросы содержания и ремонта дорог,  
в **2** обращениях - поднимаются вопросы экологии,  
В **2-х** обращениях - вопросы здравоохранения,  
**1** обращение - по вопросам трудоустройства,  
**1** обращение - по работе почтовых отделений,  
**1** обращение - о работе учреждения дополнительного образования.

По всем обращениям главой муниципального образования Камышловский муниципальный район были даны конкретные поручения исполнителям.

Работа с обращениями граждан рассматривается как приоритетная во всей деятельности администрации и находится на контроле у Главы муниципального образования Камышловский муниципальный район.

В 2014 году - **131** обращение было поставлено на контроль (2013- 161, 2012- 123, 2011-161).

В 131 обращении, поставленных на контроль поднято 138 вопросов.

Анализ письменных обращений граждан, поставленных на контроль, показывает, что в 2014 году первое место занимают обращения, связанные с реализацией мер социальной поддержки - **57** обращений (2013- 53, 2012-40, 2011- 41).

Второе место в 2014 году занимают обращения по проблемам ЖКХ. Таких обращений поставлено на контроль - **26** (2013- 48, 2012-37, 2011 -61).

На третьем месте - обращения, в которых затрагиваются жилищные вопросы- **15** (2013- 21, 2012-9, 2011-22).

В **12-ти** обращениях поднимаются вопросы работы образовательных учреждений района (2013-7, 2012-10, 2011-14)

В **9-ти** обращениях, поставленных на контроль, поднимаются вопросы землепользования (2013- 13, 2012- 8, 2011-8);

В **1-м** обращениях затронуты имущественные вопросы (2013- 6, 2012-3,2011-2)

В **3-х** обращениях - затронуты вопросы содержания дорог,(2013- 2, 2012-4, 2011-2)

В **2-х** обращениях, поставленных на контроль, затронуты проблемы экологии и охраны окружающей среды, (2013-2, 2012-2, 2011-6)

В **1-м** обращении поднимались вопросы по работе почтовых отделений,(2013-1, 2012-3)

В **2-х** обращениях - вопросы здравоохранения,(2013-1, 2012-2, 2011- 1)

В **2-х** обращениях - затронуты проблемы работы автотранспорта.(2013-1, 2012-2, 2011-1).

В **1-м** обращении поднимался вопрос о трудоустройстве на территории района.(2013-1)

В **7-ми** обращениях содержатся предложения по работе органов местного самоуправления.

Из **131** обращения, поставленных на контроль, представлены лично **84** обращения (2013- 103, 2012-65, 2011-92) .

Кроме того, работа с обращениями граждан постоянно контролируется Управлением по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области, другими вышестоящими органами государственной власти, и контролируется не только порядок рассмотрения (т.е. сроки), но и результаты работы.

Анализ показывает, что заявители, получив неудовлетворительный ответ, продолжают обращаться не только в администрацию района, но и в вышестоящие органы власти.

Через вышестоящие органы государственной власти поступило **24** обращения (2013- 24, 2012- 24, 2011г-42), **в т.ч.**

- через **Аппарат Администрации Президента РФ** - **1** обращение (1- по вопросам землепользования (2013- 2, 2012- 5, 2011-4) (Калиновское с/п -1)

-через **Аппарат Правительства Свердловской области** - **9** обращений

(3- по проблемам ЖКХ, 2- по жилищным вопросам, 2 – по реализации мер социальной поддержки, 1- по работе образователь-

ного учреждения, ) (2013- 9, 2012-13, 2011-25),( Калиновское с/п -3, Зареченское с/п – 2, Обуховское с/п -2, Галкинское с/п 1, Восточное с/п -1).

- через **Аппарат полномочного представителя Президента РФ в Уральском федеральном округе – 1** обращение (по жилищным проблемам) (Зареченское с/п-1)

- через **Администрацию Восточного Управленческого округа - 9** обращений.(1- по проблемам ЖКХ, 4- по улучшению жилищных условий, 2 -по реализации мер социальной поддержки, 1 по ремонту дороги, 1 по работе медицинских учреждений ) (Калиновское с/п- 5, Зареченское с/п- 2, Обуховское с/п- 2) (2013- 10, 2012г.- 4, 2011.-6),

- через **Министерство общего и профессионального образования Свердловской области - 2** обращения (по работе образовательных организаций (2013-1).(Зареченское с/п-1, Обуховское с/п-1).

- через **Министерство агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области - 1** обращение.( по вопросам землепользования).(Галкинское с/п-1).

- через **Департамент по местному самоуправлению и международным отношениям - 1** обращение (по реализации мер социальной поддержки)(житель г.Камышлов).

Все обращения, полученные в течение 2014 года как через Правительство Свердловской области и другие вышестоящие органы государственной власти, так и от жителей Камышловского района, рассмотрены в срок и даны ответы.

Конечно, не всегда можно решить вопросы, поставленные в обращении граждан немедленно, решение некоторых вопросов требует времени и дополнительных финансовых затрат, и люди относятся к этому с пониманием.

### **Кроме того, на рассмотрение поступило:**

1 обращение - через Управление автомобильных дорог.( по ремонту дороги) (Обуховское с/п).

2 обращения - через Камышловскую районную прокуратуру (вопросы ЖКХ).(Обуховское с/п-1, житель г.Екатеринбург-1).

1 обращение - через газету «Камышловские известия.( по работе медицинского учреждения).(Зареченское с/п).

1 обращение - поступило через администрацию г.Екатеринбурга ( по работе образовательной организации) (Галкинское с/п)..

- **12** обращений - через электронную почту (2013- 25, 2012г.- 17, 2011г. – 5),

- **6** обращений - поступило по почте (2013- 6, 2012-10, 2011-4).

По категориям обращений из **131** обращения, поставленных на контроль - **1** просьба, **3** предложения, и **127** заявлений и обращений.

**Из 131 обращения - 6 являются коллективными.**(2013-9, 2012- 13, 2011.- 24),

Все обращения, поставленные на контроль в 2014 году, были направлены для подготовки ответов аппарату администрации:

**67** обращений - заместителю главы администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район - Калугину А.В. (2013-71, 2012-46, 2011-64),

**22** обращения - заместителю главы администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район - Ширыкалову В.Г.(2013-23, 2012-22, 2011-10)

**19** обращений - заведующему организационно- правовым отделом администрации - Якимову В.Ю.(2013- 28, 2012-15, 2011-17)

**6** обращений - заведующему административно- правовым отделом администрации – Кулакову О.А.(2013- 6, 2012- 14,2011-6),

**6** обращений - председателю Камышловского районного комитета по управлению имуществом - Бобре М.И.(2013-13, 2012-11, 2011-8),

**5** обращений - заведующему отделом коммунального хозяйства, строительства и охраны окружающей среды администрации - Алешко С.Ю.(2013-8, 2012-8, 2011-14)

**5** обращений - начальнику Управления образования администрации - Павлюченко Н.И. (2013-7 2012-4, 2011-5),

**1** обращение – помощнику главы- Мобило А.В.

**Каковы же результаты рассмотрения обращений граждан?**

Из **131** обращения - положительный ответ подготовлен по **64** обращениям, (2013- 70, 2012-33, 2011- 44), в т.ч. из **64 положительных ответов:**

**60** положительных ответов подготовлено по вопросам социальной защищённости граждан (2013- 55, 2012-25, 2011-27)

**4** положительных ответа подготовлено по проблемам ЖКХ (2013-12, 2012-6, 2011- 14)

в т.ч. по **54-м** обращениям были приняты распоряжения главы муниципального образования Камышловский муниципальный район на оказание материальной помощи. ( 2013- 55, 2012-24, 2011-24).

Всего было оказано материальной помощи на сумму 90 тысяч 297 рублей.

По 1 обращению принято постановление главы (2013- 3), по 2 обращениям было проведено совместное совещание с руководителями предприятий и организаций.

**Отрицательный ответ** был подготовлен по **4** обращениям жителей района (2013- 1, 2012-5, 2011- 7), в т.ч.

2- по вопросам социальной защищённости граждан.(2013-1, 2012-2, 2011- 4)

1- по жилищным вопросам,

1- по вопросам землепользования.

По **5-ти** обращениям были приняты **меры для положительного решения вопроса** (2013- 7, 2012-4, 2011-20) ( 3 - по ЖКХ, 1 - по работе автотранспорта, 1- по работе предприятия).

По **2-м обращениям** информация была опубликована в газете «Камышловские известия».( по работе медицинского учреждения и о поиске родственников)

По **8 обращениям** выезжала комиссия с выездом на место (2- по ЖКХ, 2- по жилью, 4- по работе образовательных организаций). (2013-2).

По всем остальным обращениям ( 58 обращений) гражданам были даны разъяснения.

Хочется ещё раз напомнить, что ответ гражданину должен содержать принятое решение по поставленным вопросам, его разъяснение, основание принятия решения и планируемые меры.

В 2014 году поступило **9 повторных обращений**.

Больше всего обращений поступило от жителя с.Калиновское Черемисина Дмитрия Николаевича- 11 обращений (из них 5- по вопросам землепользования, 1 по вопросам ЖКХ, 5 – по работе органов местного самоуправления).

5 обращений поступило от Кириченко Татьяны Михайловны, проживающей в п. Аксариха (об оказании материальной помощи).

3 обращения поступило от Сафаровой Замиры Фахридовны, жительницы с. Володинское (об оказании материальной помощи),

3 обращения поступило от Лаптевой Татьяны Юрьевна, жительницы п. Калина (по улучшению жилищных условий).

3 обращения поступило от Мельник Марии Григорьевны (п. Восточный),

По 2 обращения поступило от Черняевой Анжелики Сергеевны, жительница с. Галкинское (об оказании материальной помощи), от Потаповой Алены Павловны, жительницы с. Б-Пульниковское, (об оказании материальной помощи), Григорьевой Светланы Васильевны, жительница д. Заречная,(об улучшении жилищных условий), Заречневой Людмилы Владимировны, жительницы с. Обуховское (по вопросам экологии).

### **В разрезе по сельским поселениям:**

**С территории МО «Восточное сельского поселения» поступило - 27 обращения, (2013-24, 2012-19, 2011-13)в т.ч.**

- 21 обращений - по вопросам социальной защищённости граждан, (2013-20, 2012-14, 2011-9),

- 4 обращения - по проблемам ЖКХ, (2013-2, 2012-1, 2011-3),

- 1 обращение - по жилищным вопросам.

- 1 обращение – по работе автотранспорта

**С территории МО «Обуховское сельское поселение» поступило 26 обращений (2013- 28, 2012-38, 2011- 34):**

- 4 обращения - по проблемам ЖКХ( 2013-15, 2012-17, 2011-10)

- 8 обращений - по вопросам социальной защищённости граждан, (2013-6, 2012-9, 2011- 4).

-5 обращений - по работе образовательных организаций,

- 2 обращения

- предоставлению жилья(2013- 4, 2012-2)

В 2-х обращениях затрагиваются проблемы экологии и охраны окружающей среды,

-1 обращение по работе почтовых отделений,

- 1- о работе органов местного самоуправления,

-1 обращение по работе медицинского учреждения,

-1 обращение по содержанию и ремонту дороги

- 1 о трудоустройстве.

**С территории МО «Калиновское сельское поселение» поступило 26 обращений, (2013-22, 2012-10, 2011-8)в т.ч.**

5 обращений - по вопросам социальной защищённости граждан (2013-6, 2012-1, 2011- 1),

- 5 обращений - по жилищным вопросам(2013-3, 2012-1)

- 5 обращений- о работе органов местного самоуправления,

- 5 обращения – по вопросам землепользования,(2013- 3)

- 3 обращения – по проблемам ЖКХ,

- 2 обращения - по работе образовательных учреждений (2013-3, 2012-5, 2011-4),

- 1 обращение - по содержанию и ремонту дороги.

**С территории МО «Зареченское сельское поселение» поступило 25 обращения, (2013-35, 2012-24, 2011-66)**

в т.ч.

- 3 обращения - по проблемам ЖКХ ,(2013- 15, 2012-8, 2011-35),

- 8 обращений - по вопросам социальной защищённости граждан (2013-8, 2012-9, 2011-17)

- 5 обращения - по жилищным вопросам (2013-4, 2012-3, 2011-6),

- 3 обращения - по работе образовательных учреждений, (2013- 2, 2012-3)

- 1 обращение - о работе органов местного самоуправления,
- 1 обращение - затрагивает имущественные вопросы(2013-1).
- В 1 обращении затрагиваются вопросы здравоохранения,
- В 1 обращении поднимаются проблемы работы учреждений дополнительного образования,
- В 1 обращении поднимаются вопросы по содержанию дороги,
- В 1 обращении затрагиваются проблемы работы автотранспорта.

**С территории МО «Галкинское сельское поселение» поступило 22 обращения, (2013-31, 2012-20, 2011-28)**

в т.ч.

- 3 обращений - по проблемам ЖКХ (2013-12, 2012-8, 2011-12)
- 11 обращений - по вопросам социальной защищённости граждан (2013-11, 2012-5, 2011-6).
- 2 обращения - по жилищным вопросам,(2013-3, 2012-2, 2011-2)
- 4 обращения - по вопросам землепользования,(2013- 2)
- 2 обращение - по работе образовательных учреждений,(2013-1, 2012-1)

Кроме того, в адрес главы муниципального образования Камышловский муниципальный район поступило 5 обращений от жителей города Камышлова и других городов РФ.(2013-21, 2012-12, 2011-5 ).

Из них:

- 2 обращений - по жилищным вопросам,(2013-7, 2012-1, 2011-1),
- 2 обращение - по проблемам ЖКХ,(2013-1, 2012-3)
- 1 обращения - по земельным вопросам, (2013-2, 2012-3)

Фактов нарушения Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02 мая 2006 года № 59- ФЗ, в частности волокиты и нарушения сроков предоставления ответов на обращения в установленные сроки за 2014 год не зафиксировано.

С целью качественного и оперативного рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан используются различные формы и методы работы с населением. Одним из главных направлений в

работе с обращениями граждан является личный прием граждан и выездные приемы главы в рамках «Дней главы».

Традиционными стали «Дни главы». У руководителей, таким образом, есть возможность лично узнать о проблемах, которые волнуют граждан, а у населения обратиться за помощью или решить ту или иную проблему.

В соответствии с распоряжением от 31.01.2014 года № 12 « О проведении Дней главы муниципального образования Камышловский муниципальный район в населенных пунктах сельских поселений, входящих в состав Камышловского муниципального района в 2014 году» состоялось **13** выездных приёмов главы муниципального образования Камышловский муниципальный район и должностных лиц администрации. (2013-32, 2012- 22, 2011-12).

Всего было принято **113 человека**. (2013-122, 2012- 92, 2011- 46)

	2010г.	2011г.	2012г.	2013г.	2014г.
Количество приемов	9	12	22	32	13
Количество обратившихся граждан	38	46	92	122	113

Количество граждан, обратившихся в ходе выездного приема в разрезе по сельским поселениям, входящих в состав Камышловского района

В разрезе по сельским	2010г.	2011г.	2012г.	2013г.	2014г.
				.	

посе- лениям					
Во- сточное сельское по- селение	2	4	18	1	9
Гал- кинское сельское по- селение	13	7	17	35	17
Заре- ченское  сель- ское поселе- ние	10	21	42	7	7
Кали- новское сельское по- селение	3	0	0	2	20
Обу- ховское  сель- ское поселе- ние	10	14	15	77	60
Всего	38	46	92	122	113

По МО «Восточное сельское поселение» – поднимались во-  
просы землепользования, улучшения жилищных условий или пере-  
селения из ветхого (аварийного) жилого фонда, по ремонту дорог и  
вывозу твердых бытовых отходов, об оказании материальной по-  
мощи на лечение и нужды семьи.

По МО «Галкинское сельское поселение» - поднимались вопросы по ремонту квартир, домов, по проблемам ЖКХ, об обеспечении жильем, улучшении жилищных условий, об оказании материальной помощи на лечение и нужды семьи, и вопросы землепользования.

По МО «Зареченское сельское поселение» - поднимались вопросы по здравоохранению, по ЖКХ, по жилью и оказанию материальной помощи.

По МО «Калиновское сельское поселение» - вопросы по газификации, по ремонту дорог, работе детских садов, по жилью и вопросы землепользования.

По МО «Обуховское сельское поселение» - поднимались вопросы землепользования, по работе почтовых отделений, сотовой связи, по выплате заработной платы, строительству детских площадок, ремонту моста, дорог, улучшению жилищных условий, развитию спорта, проблемы ЖКХ.

Практика проведения «Дней главы» постоянно подтверждает свою эффективность. Жителям – это удобно, не нужно тратить время и средства, они решают свои проблемы, не выезжая за пределы своего населенного пункта. Ввиду объективных обстоятельств понятно, что сельский житель не всегда имеет возможность самостоятельно приехать на прием и решить волнующий его вопрос.

Кроме того, подобные встречи с населением очень полезны, т.к. они позволяют быстрее рассмотреть вопросы, которые волнуют жителей, принять от них информацию на месте и сразу же передать её на исполнение для оказания реальной и действенной помощи.

В ходе выездных приемов поступает много предложений, множество интересных мыслей, наблюдений, огромное количество информации с мест, что дает возможность властям быть в курсе всех насущных проблем сельских поселений, владеть реальной картиной жизни каждого населенного пункта, и в целом принимать эффективные управленческие решения по улучшению социально-экономического положения муниципального образования.

Все просьбы и пожелания жителей обобщаются для принятия соответствующего решения. К решению вопросов, изложенных в обращениях, привлекаются все - заместители главы администрации района, руководители структурных подразделений, руководители предприятий и организаций, главы сельских поселений.

В 2014 году главой муниципального образования Камышловский муниципальный район проведено **49** встреч с трудовыми коллективами района (2013- 43).

На все обращения, полученные в течение 2014 года от жителей Камышловского района главой муниципального образования Камышловский муниципальный район Барановым Е.А. были даны конкретные поручения исполнителям и в срок подготовлены ответы по существу проблемы.

Для работы используется автоматизированная система «Контроль обращений граждан» (АС «КОГ»). На каждое обращение, поставленное на контроль, заводится контрольно-учётная карточка, в которой заносится информация о заявителе, тема обращения, резолюция главы, исполнитель и сроки исполнения поручений.

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации ежегодно, начиная с 12 декабря 2013 года, в День Конституции РФ проводится общероссийский день приема граждан с 12.00 до 20.00 по местному времени в Приемных Президента РФ (в федеральных округах, федеральных органах исполнительной власти, в федеральных государственных органах и в соответствующих территориальных органах, в исполнительных органах государственной власти субъектах РФ и органах местного самоуправления).

Специфика данного проведения личного приема заявителей, пришедших в соответствующие приемные всех уровней власти или их уполномоченных лиц заключается в возможности обеспечить с согласия заявителей личное обращение в режиме видеоконференцсвязи, видеосвязи, аудио связи или иных видов связи к уполномоченным лицам иных органов, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов.

Анализ работы с обращения граждан показал, что активизирована работа, направленная на своевременность, объективность и полноту рассмотрения обращений, что позволило сократить количество повторных обращений и практически исключить случаи несвоевременного рассмотрения обращений граждан.