**Студия: работа с обращениями граждан**
Автор:**Светлана Грачева**
Расчетный хронометраж: **00:00:21**

ОТПИСОК БЫТЬ НЕ ДОЛЖНО!

Открытость власти - приоритетный формат работы, который находится в центре внимания руководства городской Администрации. Важное звено в этом направлении- работа с обращениями граждан. Прежде всего, она направлена на оказание конкретной практической помощи заявителям и своевременное разрешение их вопросов. Тему продолжит Светлана Грачёва.

**Сюжет: работа с обращениями граждан**
Автор:**Светлана Грачева**
Расчетный хронометраж: **00:02:58**

СТЕНД АП: СВЕТЛАНА ГРАЧЁВА корреспондент "Открытость и доступность - главные направления в работе органов местного самоуправления с жителями города. В Администрации Муравленко налажена так называемая обратная связь. Со своими вопросами, проблемами и пожеланиями люди обращаются по различным каналам коммуникации. "

Приемы по личным вопросам, встречи с населением, работа виртуальной приемной, прямые эфиры на телевидении - форм взаимодействия достаточно. В 2013 году только в адрес городской Администрации поступило 739 обращений.

((СИНХРОН ХР 00:00:29
СИНХРОНИРУЕМЫЙ: ЛАРИСА СТАХЕЕВА
ТИТР: начальник отдела по работе с обращениями граждан Администрации г. Муравленко
KOMMEHTAРИЙ: (IN 0:17:26 OUT 0:17:55)
достаточно плотно ведется работа со стороны городской Администрации. В январе 2012 года к нам обратилось 23 жителя, В этом году - 44. За 10 дней февраля поступило еще 21 обращение))

Тематика обращений обширна - от просьб помочь разрешить жилищные или материальные трудности до трудоустройства. В соответствии с законодательством письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течении 3 суток, а вот ответ на него должны дать в течении 30 дней.

((СИНХРОН ХР 00:00:32
СИНХРОНИРУЕМЫЙ: ТАТЬЯНА МИРОНОВА
ТИТР: начальник организационного управления Администрации г. Муравленко
KOMMEHTAРИЙ: (IN 0:08:26 OUT 0:08:58)
бывают такие случаи и такие случаи у нас в Администрации есть, когда для полного ответа необходимо собрать определенный пакет документов, или выехать на место для рассмотрения этого заявления, тогда главой Администрации принимается решение о продлении срока рассмотрения))

Если есть проблема и нет возможности решить ее самостоятельно Клавдия Петровна Сур не откладывает дело в дальний ящик, а обращается в Администрацию города. Она знает, здесь, если не разрешат проблему полностью, то разъяснения как действовать дальше точно дадут.

СХ КЛАВДИЯ

Качеству рассмотрения обращений граждан руководством Администрации Муравленко уделяется большое внимание. Важно, чтобы каждое из них разбиралось своевременно и по существу.

((СИНХРОН ХР 00:00:23
СИНХРОНИРУЕМЫЙ: ХИЗРИ АЛХАМАТОВ
ТИТР: заместитель главы Администрации города Муравленко, руководитель аппарата
KOMMEHTAРИЙ: (IN 0:18:59 OUT 0:19:22)
важно, чтобы такая работа, которая ведется в Администрации, чтобы она велась также и в структурных подразделениях. Мы проводим семинары, на которых пытаемся донести до людей важность не допущения отписок. Не скажу, что мы его полностью искоренили - есть такие факты. Но если в документах мы видим отписки они возвращаются обратно к исполнителю. ))

Семинары по совершенствованию работы с обращениями граждан в городской Администрации проводятся ежеквартально. Работа органов местного самоуправления должна быть прозрачной, чтобы горожане могли получать интересующую их информацию без преград.

Светлана Грачева, Владислав Дроботов, ТРК Муравленко ТВ.