

Информация о работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования «Северо-Байкальский район»
за 2011 год.

Работа с обращениями граждан организована в соответствии с

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Конституцией Республики Бурятия;
- Законом Республики Бурятия от 02 июля 2007 года № 2352-III «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Республике Бурятия»;
- Административным регламентом Администрации Президента и Правительства Республики Бурятия по исполнению государственной функции «рассмотрение обращений граждан» от 06.07.2011г. приказ № 79;
- Уставом муниципального образования «Северо-Байкальский район»;
- Постановлением Главы муниципального образования «Северо-Байкальский район» от 22.04.2008г. № 110 «О регламенте администрации муниципального образования «Северо-Байкальский район»;

с использованием автоматизированной системы электронного документооборота (СЭДД).

Еженедельно (вторник, с 14.00) проводится прием граждан по личным вопросам главой МО «Северо-Байкальский район», в его отсутствие заместителями. При приеме заполняется карточка учета посетителей с указанием краткого содержания обращения, фамилии исполнителя и времени исполнения. За 2011 год Главой района было принято 134 человека. В поселениях района, по утвержденному графику работают выездные офисы налоговой службы, социальной защиты населения, центра занятости населения, Пенсионного фонда. В их работе принимают участие специалисты администрации МО «Северо-Байкальский район». Ведется прием граждан, оформление документов, проводится разъяснительная работа по интересующим население вопросам.

В течение 2011 года, ежемесячно, в поселения района (п. Новый Уоян, с. Кумора, п. Янчукан, с. Байкальское, п. Кичера, с. Верхняя Заимка, с. Холодное, с. Ангоя, с. Уоян) выезжают бригады специалистов администрации, для решения вопросов на местах. Это вопросы по земельным участкам, обследование жилищных условий, вопросы социального характера и многие другие.

С целью улучшения работы в данном направлении, снятия напряженности в решении актуальных вопросов используется газета «Байкальский меридиан», местное телевидение. На страницах газеты в рубрике «Вопрос - Ответ» публикуются ответы на вопросы жителей района. В каждом номере «проходит» информация о деятельности администрации, публикуются интервью с Главой администрации, заместителями, начальниками управлений, отделов. По местному телевидению транслируются еженедельные планерные совещания руководителей у Главы района. На местном телевидении 22 ноября и 30 декабря 2011 года состоялся «Прямой эфир» главы муниципального образования «Северо-Байкальский район». За счет средств местного бюджета бесплатно оформляется подписка на районную газету «Байкальский меридиан» следующим категориям граждан: ветераны ВОВ, вдовы УВОВ, труженики тыла, блокадники, репрессированные, районный Совет женщин, председатели женсовета в поселениях, председатели первичных организаций общества инвалидов в поселениях, районный Совет общества инвалидов, районный Совет ветеранов войны и труда, председатели первичных ветеранских организаций, лидеры молодежного движения. На 1 полугодие 2012 года оформлена бесплатная подписка на 331 экземпляр газеты, затрачено 103 212 рублей. Указанные меры позволили увеличить информированность населения, что привело к снижению количества обращений граждан в администрацию района.

В течение 2011 года по всем поселениям района практиковались выездные приемы граждан Главой МО «Северо-Байкальский район» и его заместителями, проводились сходы жителей поселений, на которых присутствовали руководители предприятий и учреждений, начальники управлений, отделов, специалисты администрации. На сходах

поднимаются вопросы медицинского обслуживания, благоустройства, ремонта дорог и мостов, трудоустройства, получения и ремонта жилья, вопросы переселения из ветхого и аварийного жилья, получения сертификатов на выезд из районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей и многие другие. Вопросы фиксируются протокольно с последующей работой по данным вопросам.

За 2011 год 69 письменных обращений граждан рассмотрено с выездом на место (специальный выезд по обращению либо решение вопроса в ходе командировки). В основном это вопросы, которые требуют решения на месте, требуют дополнительного обследования: жилье, социальная помощь, трудоустройство, строительство, выделение земельных участков и др.

За отчетный период при работе с письменными обращениями граждан не нарушены сроки по регистрации, передаче обращений для исполнения. Не имеется нарушений сроков исполнения, ответы заявителям отправлены в срок.

Все ответы на письменные обращения граждан фиксируются через программу автоматизированного учета СЭДД. Распоряжением Главы назначен ответственный, который ведет строгий учет исполнения сроков, в обязательном порядке направляет письменный ответ заявителю.

Жалоб на неинформированность со стороны граждан, по поводу направленного обращения, не поступало.

В 2011 году поступило 232 письменных обращения, 134 человека приняты Главой МСУ, 52 вопроса поступило во время проведения «Прямого эфира».

Анализ количества и содержания письменных и устных обращений граждан показывает:

- в сравнении с АППГ наблюдается снижение количества поступающих обращений на 23%;

- большее количество обращений (175 или 41,9%) это вопросы жилья и коммунально-бытового обслуживания. Из них более половины, это обращения по вопросам переселения из ветхого и аварийного жилья, получения сертификатов на выезд из районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей.

- из 418 обращений, 60 – обращения с просьбой оказать материальную помощь.

Учитывая вышеуказанные проблемы района (жилье, тарифы на коммунальные услуги, электроэнергию), а также и те вопросы, в решении которых администрация не имеет возможности оказать помощь (низкий уровень пенсий, повышение заработной платы, покупка благоустроенного жилья, изменение в очередность по получению жилищного сертификата на выезд из районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей и др.) не все обращения граждан могут быть удовлетворены.

Приложение
Форма 1.

АНАЛИЗ
письменных и устных обращений граждан,
поступивших в Администрацию муниципального образования
«Северо-Байкальский район» за 2011 год.

Наименование	соответствующий период прошлого года		отчетный период 2011 год	
	кол-во	%	кол-во	%
Всего поступило писем и устных обращений	546	100,0	418	100,0
Принято граждан Главой МСУ	125	22,8	134	32,0
Поступило письменных обращений	388	71,1	232	55,5
Рассмотрено писем главой МСУ, заместителем	388	71,1	232	55,5
Рассмотрено писем с	0	0	0	0

нарушением сроков				
Рассмотрено писем с выездом на место	127	23,2	69	16,5
Взято на контроль	29	5,3	47	11,2
Результаты рассмотрения:				
- положительно	164	30,0	119	28,5
- даны разъяснения	317	58,1	265	63,4
- отказано	65	11,9	34	8,1
Кол-во жалоб, в которых подтвердились приведенные факты	91	16,7	102	24,4
Кол-во жалоб, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны	9	1,7	15	3,6
кол-во судебных исков по жалобам граждан о нарушении их прав при рассмотрении обращений	0	0	0	0

Приложение
Форма 2.

СВЕДЕНИЯ
о количестве и содержании
письменных и устных обращений граждан, поступивших
в Администрацию муниципального образования
«Северо-Байкальский район» за 2011 год.

№ п/п	Тематика обращений	количество за 2011г.	%
1.	Вопросы промышленности, строительства, транспорта, связи	16	3,8
2.	Вопросы труда и заработной платы	34	8,1
3.	Вопросы агропромышленного комплекса	6	1,4
4.	Государство и политика	0	0
5.	Вопросы науки, культуры и информации	4	1,0
6.	Вопросы народного образования	22	5,3
7.	Вопросы торговли	7	1,7
8.	Вопросы жилья и коммунально-бытового обслуживания	175	41,9
9.	Вопросы социального обеспечения и социальной защиты населения	26	6,2
10.	Финансовые вопросы	60	14,3
11.	Вопросы здравоохранения	4	1,0
12.	Вопросы деятельности органов суда, прокуратуры, юстиции, арбитража	0	0
13.	Вопросы экологии и природопользования	18	4,3
14.	Вопросы работы полиции	0	0
15.	Вопросы экономической реформы	0	0
16.	Другие вопросы	46	11,0
	Итого:	418	100%