

Информация о работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования «Северо-Байкальский район» за 2012 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»;
- Административным регламентом по исполнению муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации муниципального образования «Северо-Байкальский район» от 23.01.2012г. постановление № 21;
- работа организована 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 2012 год Главой района было принято 203 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.

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 24 декабря в п. Нижнеангарск и 26 декабря в п. Новый Уоян состоялся «Прямой эфир» Главы муниципального образования «Северо-Байкальский район». Глава района ответил на многочисленные вопросы жителей, все ответы на поступившие вопросы будут опубликованы в газете.

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 женсоветов в поселениях, председатели первичных организаций общества инвалидов в поселениях, районный Совет общества инвалидов, районный Совет ветеранов войны и труда, председатели первичных ветеранских организаций, председатели ТОС района, лидеры молодежного движения, многодетные семьи. На 2 полугодие 2012 года оформлена бесплатная подписка на 335 экземпляров газеты, затрачено 104 460 рублей. На первое полугодие 2013 года список льготников был расширен, оформлена подписка в

ФАПы поселений и в школьные библиотеки, выписано 377 экземпляров газеты, затрачено 117 556 рублей.

В течение 2012 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. Обращения граждан фиксируются протоколно с последующей работой по данным вопросам.

За 2012 год 104 письменных обращения 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.

В Администрации МО «Северо-Байкальский район» ведется систематическая работа по осуществлению контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, качеству письменных ответов. При подготовке ответов на обращения граждан особое внимание уделяется мотивированному объяснению невозможности решить указанную проблему и разъяснению заявителям путей решения этих проблем.

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.

На официальном сайте МО «Северо-Байкальский район» действует Интернет-приемная Главы МО «Северо-Байкальский район» И.В. Пухарева. Ответы на электронные обращения граждан рассылаются электронной почтой либо в письменной форме на почтовый адрес заявителя. В 2012 году поступило 40 подобных обращений.

Всего за 2012 год поступило 660 обращений граждан, из них - 295 письменных обращения, 203 человека приняты Главой МСУ, 162 ответа на вопросы (поступивших посредством телефонной связи) от жителей на имя Главы МСУ опубликованы в рубрике «Вопрос - Ответ» районной газеты «Байкальский меридиан».

Анализ количества и содержания письменных и устных обращений граждан показывает:

- в сравнении с АППГ количество поступивших обращений увеличилось на 37%. Увеличение количества обращений граждан произошло в связи с тем, что в Муйском районе начала работу программа по переселению из ветхого и аварийного жилья, что вызвало интерес к разным ситуациям.

- большее количество обращений (251 или 38%) это вопросы жилья и коммунально-бытового обслуживания. Из них более половины, это обращения по вопросам предоставления жилья, ремонта жилья, переселения из ветхого и аварийного жилья, получения сертификатов на выезд из районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей.

- из 295 письменных обращений, 95 – обращения с просьбой оказать материальную помощь (32,2%). Комиссией по оказанию адресной социальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации при Администрации МО «Северо-Байкальский район» проведено 29 заседаний. Положительно рассмотрено 85 заявлений (90%), оказана материальная помощь из резервного фонда непредвиденных расходов администрации муниципального образования «Северо-Байкальский район» на общую сумму 928 500 (Девятьсот двадцать восемь тысяч пятьсот) рублей, отказано по различным причинам 10 гражданам (10%).

Разбивка поступивших обращений по поселениям:

| № п\п | Поселение | Количество обращений | % | кол-во жителей на 01.01.2012г. | |
|--------|---------------------|----------------------|-----|--------------------------------|-------|
| 1 | района поселения | п. Нижнеангарск | 329 | 50% | 4976 |
| 2 | | п. Новый Уоян | 173 | 25% | 3835 |
| 3 | | п. Кичера | 38 | 5% | 1321 |
| 4 | | с. Верхняя Заимка | 21 | 3% | 618 |
| 5 | | с. Холодное | 17 | 3% | 394 |
| 6 | | с. Байкальское | 12 | 2% | 659 |
| 7 | | с. Кумора | 11 | 2% | 536 |
| 8 | | с. Уоян | 9 | 2% | 325 |
| 9 | | с. Ангоя | 5 | 1% | 662 |
| 10 | | п. Янчукан | 5 | 1% | 362 |
| 11 | | г. Северобайкальск | 23 | 3% | - |
| 12 | | другое | 17 | 3% | - |
| итого: | | - | 660 | 100% | 13688 |

По количеству обращений на первом месте жители п. Нижнеангарск – 329 (50%), на втором жители п. Новый Уоян – 173 (25%), третье место п. Кичера 38 обращений (5%).

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, ускорить переселение из ветхого и аварийного жилья и др.) не все обращения граждан могут быть удовлетворены.

АНАЛИЗ

письменных и устных обращений граждан,
поступивших в Администрацию муниципального образования
«Северо-Байкальский район» за 2012 год.

| Наименование | АППГ 2011 год | | отчетный период 2012 год | |
|--|------------------|-------|-----------------------------|-------|
| | кол-во | % | кол-во | % |
| Всего поступило писем и устных обращений | 418 | 100,0 | 660 | 100,0 |
| Принято граждан Главой МСУ | 134 | 32,0 | 203 | 30,8 |
| Поступило письменных обращений | 232 | 55,5 | 295 | 44,7 |
| Рассмотрено писем главой МСУ, заместителем | 232 | 55,5 | 295 | 44,7 |
| Рассмотрено писем с нарушением сроков | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Рассмотрено писем с выездом на место | 69 | 16,5 | 104 | 15,8 |
| Взято на контроль | 47 | 11,2 | 97 | 14,7 |
| Результаты рассмотрения: | | | | |
| - положительно | 119 | 28,5 | 215 | 32,6 |
| - даны разъяснения | 265 | 63,4 | 420 | 63,6 |
| - отказано | 34 | 8,1 | 25 | 3,8 |
| Кол-во жалоб, в которых | 102 | 24,4 | 43 | 6,5 |

| | | | | |
|--|----|-----|---|---|
| подтвердились приведенные факты | | | | |
| Кол-во жалоб, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны | 15 | 3,6 | 0 | 0 |
| кол-во судебных исков по жалобам граждан о нарушении их прав при рассмотрении обращений | 0 | 0 | 0 | 0 |

СВЕДЕНИЯ
о количестве и содержании
письменных и устных обращений граждан, поступивших
в Администрацию муниципального образования
«Северо-Байкальский район» за 2012 год.

| № п/п | Тематика обращений | количество за 2012 год | % |
|-------|--|------------------------|------|
| 1. | Вопросы промышленности, строительства, транспорта, связи | 44 | 6,7 |
| 2. | Вопросы труда и заработной платы | 37 | 5,6 |
| 3. | Вопросы агропромышленного комплекса | 11 | 1,7 |
| 4. | Государство и политика | 0 | - |
| 5. | Вопросы науки, культуры и информации | 18 | 2,7 |
| 6. | Вопросы народного образования | 40 | 6,1 |
| 7. | Вопросы торговли | 12 | 1,8 |
| 8. | Вопросы жилья и коммунально-бытового обслуживания | 251 | 38,0 |
| 9. | Вопросы социального обеспечения и социальной защиты населения | 34 | 5,1 |
| 10. | Финансовые вопросы | 95 | 14,4 |
| 11. | Вопросы здравоохранения | 24 | 3,6 |
| 12. | Вопросы деятельности органов суда, прокуратуры, юстиции, арбитража | 0 | - |
| 13. | Вопросы экологии и природопользования | 15 | 2,3 |
| 14. | Вопросы работы полиции | 7 | 1,1 |
| 15. | Вопросы экономической реформы | 0 | - |
| 16. | Другие вопросы | 72 | 10,9 |
| | Итого: | 660 | 100% |