

Информация о работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования «Северо-Байкальский район» за 2013 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»;
 - 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»;
 - Распоряжением Главы муниципального образования «Северо-Байкальский район» от 10.06.2013г. № 352 «О приеме граждан по личным вопросам»;
- 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, текстом поручения, фамилии исполнителя и срока исполнения. За 2013 год 191 человек был принят Главой района на личном приеме.

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, по обследованию 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. По местному телевидению транслируются еженедельные планерные совещания руководителей у Главы района.

На официальном сайте МО «Северо-Байкальский район» размещаются все нормативные акты администрации, информация о работе администрации, публикуются новости. На сайте 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.

На местном телевидении еженедельно транслируются планерные совещания, интервью с руководителями различных уровней, размещаются сюжеты на актуальные темы. Традиционно проводится «Прямой эфир» с Главой муниципального образования «Северо-Байкальский район». В 2013 году «Прямой эфир» проводился трижды - 10 июля 2013 года в п. Нижнеангарск, 11 июля 2013 года в п. Новый Уоян, 29 декабря 2013г. в п. Нижнеангарск. Глава района ответил на многочисленные вопросы жителей, для большего охвата населения большая часть вопросов и ответов к ним продублирована в рубрике «Вопрос – Ответ» газеты «Байкальский меридиан».

Для повышения информированности граждан, за счет средств местного бюджета бесплатно оформляется подписка на районную газету «Байкальский меридиан» следующим категориям граждан: ветераны ВОВ, вдовы УВОВ, труженики тыла, блокадники, «дети войны», 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, опекунские семьи, приемные семьи, ФАПы поселений, школьные библиотеки. На 1 полугодие 2014 года оформлена бесплатная подписка на 627 экземпляров газеты.

В течение 2013 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.

В мае 2013 года в п. Нижнеангарск открылся Филиал ГБУ «Многофункциональный центр РБ по предоставлению государственных и муниципальных услуг по Северо-Байкальскому району», в котором установлен информационный терминал администрации района.

За 2013 год 77 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. Практикуется предварительное напоминание исполнителям, каждый вторник вручаются справки-напоминания.

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.

Всего за 2013 год поступило 720 обращений граждан, из них - 285 письменных обращений, 191 человек принят Главой МСУ, 244 устных вопроса (поступивших посредством телефонной связи) в адрес Главы района. Ответы на устные вопросы давались в ходе проведения «Прямого эфира», размещались в рубрике «Вопрос - Ответ» районной газеты «Байкальский меридиан», часть вопросов отрабатывалась лично, без размещения в СМИ.

Анализ количества и содержания письменных и устных обращений граждан показывает:

- в сравнении с АППГ количество поступивших обращений увеличилось на 9%. Увеличение количества обращений граждан произошло в связи с тем, что в районе началась реализация программы по переселению граждан из ветхого и аварийного жилья, что вызывает интерес к различным ситуациям.

- большее количество обращений (301 или 42%) 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 285 письменных обращений, 113 – обращения с просьбой оказать материальную помощь (40%). Комиссией по оказанию адресной социальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации при администрации МО «Северо-Байкальский район» за 2013 год проведено 19 заседаний. Положительно рассмотрено 86 заявлений (76%), оказана материальная помощь на общую сумму 1 090 000 (Один миллион девяносто тысяч) рублей (АППГ – 928 500 рублей), отказано по различным причинам 27 гражданам (24%).

Разбивка поступивших обращений по поселениям:

№ п/п	Поселение	Количество обращений	%	кол-во жителей на 01.01.2013г.	
1	района поселения	п. Нижнеангарск	322	45%	4976
2		п. Новый Уоян	215	30%	3835
3		п. Кичера	35	5%	1321
4		с. Уоян	26	4%	325
5		с. Ангоя	17	2%	662
6		с. Холодное	16	2%	394
7		с. Байкальское	11	1%	659
8		с. Кумора	11	1%	536
9		с. Верхняя Заимка	9	1%	618
10		п. Янчукан	6	1%	362
11	г. Северобайкальск	13	3%		
12	другое	39	5%		
итого:		720	100%	13688	

По количеству обращений на первом месте жители п. Нижнеангарск – 322 (45%), на втором жители п. Новый Уоян – 215 (30%), третье место п. Кичера – 35 обращений (5%).

Разбивка по результатам рассмотрения: положительно – 291 (41%), даны разъяснения – 398 (55%), отказано – 31 (4%). 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.

Форма 1.

АНАЛИЗ

письменных и устных обращений граждан,
поступивших в администрацию муниципального образования
«Северо-Байкальский район» за 2013 год.

Наименование	АППГ 2012 год		отчетный период 2013 год	
	кол-во	%	кол-во	%
Всего поступило писем и устных обращений	660	100,0	720	100,0
Принято граждан Главой МСУ	203	30,8	191	26,5
Поступило письменных обращений	295	44,7	285	39,6
Рассмотрено писем главой МСУ, заместителем	295	44,7	285	39,6
Рассмотрено писем с нарушением сроков	0	0	0	0
Рассмотрено писем с	104	15,8	77	10,7

выездом на место				
Взято на контроль	97	14,7	117	16,25
Результаты рассмотрения:				
- положительно	215	32,6	291	40,4
- даны разъяснения	420	63,6	398	55,3
- отказано	25	3,8	31	4,30
Кол-во жалоб, в которых подтвердились приведенные факты	43	6,5	32	4,44
Кол-во жалоб, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны	0	0	0	0
кол-во судебных исков по жалобам граждан о нарушении их прав при рассмотрении обращений	0	0	0	0

Форма 2.

СВЕДЕНИЯ
о количестве и содержании
письменных и устных обращений граждан, поступивших
в администрацию муниципального образования
«Северо-Байкальский район» за 2013 год.

№ п/п	Тематика обращений	количество за 2013 год	%
1.	Вопросы промышленности, строительства, транспорта, связи	42	5,8
2.	Вопросы труда и заработной платы	51	7,1
3.	Вопросы агропромышленного комплекса	6	0,8
4.	Государство и политика	-	-
5.	Вопросы науки, культуры и информации	17	2,4
6.	Вопросы народного образования	26	3,6
7.	Вопросы торговли	16	2,2
8.	Вопросы жилья и коммунально-бытового обслуживания	301	41,9
9.	Вопросы социального обеспечения и социальной защиты населения	49	6,8
10.	Финансовые вопросы	113	15,7
11.	Вопросы здравоохранения	13	1,8
12.	Вопросы деятельности органов суда, прокуратуры, юстиции, арбитража	-	-
13.	Вопросы экологии и природопользования	37	5,1
14.	Вопросы работы полиции	-	-
15.	Вопросы экономической реформы	-	-
16.	Другие вопросы	49	6,8
	Итого:	720	100%