

Информация о работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования «Северо-Байкальский район» за 2014 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»;

С 1 января 2014 года все обращения граждан фиксируются через автоматизированную Систему «Обращения граждан Республики Бурятия».

Еженедельно (вторник, с 14.00) проводится прием граждан по личным вопросам Главой МО «Северо-Байкальский район». При приеме заполняется карточка учета посетителей с указанием краткого содержания обращения, текстом поручения, фамилии исполнителя и срока исполнения. За 2014 год на личном приеме побывало 284 человека (АППГ – 191), из них 234 человека были приняты Главой района и 50 человек его заместителями. Утвержденный график приема должностными лицами размещен на сайте администрации, каждые полгода публикуется в газете «Байкальский меридиан», ФИО, день и время приема указаны на табличках, размещенных на дверях кабинетов Главы и заместителей.

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 контроля в сфере благоустройства, 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.

На местном телевидении еженедельно транслируются планерные совещания, интервью с руководителями различных уровней, размещаются сюжеты на актуальные темы. В п. Нижнеангарск 30 декабря, традиционно, был проведен «Прямой эфир» с Главой муниципального образования «Северо-Байкальский район».

На официальном сайте МО «Северо-Байкальский район» размещаются все нормативные акты администрации, информация о работе администрации, публикуются новости. На сайте создана отдельная вкладка «Обращения граждан», в которой размещены разделы: ответственное лицо, порядок приема, отчетная информация, формы обращений. На сайте действует Интернет-приемная Главы МО «Северо-Байкальский район». Ответы на электронные обращения граждан рассылаются электронной почтой либо в письменной форме на почтовый адрес заявителя.

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, ветераны войны в Афганистане, Совет эвенкийских родов, председатели ТОС района, лидеры молодежного движения, многодетные семьи, опекунские семьи, приемные семьи, ФАПы поселений, школьные библиотеки. На 1 полугодие 2015 года оформлена бесплатная подписка на 633 экземпляра газеты.

В течение 2014 года во всех поселениях 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.

Активная разъяснительная работа, проводимая администрацией района, положительно отражается на результатах и ведет к снижению общего количества обращений, методы, применяемые в данном направлении, постоянно расширяются.

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. На сегодняшний день на базе Филиала оказываются 132 государственные и муниципальные услуги. Прорабатывается вопрос открытия дополнительных Филиалов МФЦ в крупных поселениях района - Кичера и Новый Уоян, либо получения «Мобильного офиса» для обслуживания жителей отдаленных сёл и поселков. За 2014 год количество обращений граждан в МФЦ составило - 25091. Население высоко оценивает такую деятельность органов власти, где можно в одном месте получить различные государственные и муниципальные услуги. ГБУ МФЦ РБ и администрация района постоянно работают над расширением перечня услуг. В здании МФЦ имеется комфортная зона ожидания, созданы условия для людей с ограниченными возможностями здоровья, предусмотрена зона отдыха для детей.

С 1 июня 2013 года в администрации МО «Северо-Байкальский район» работает единая дежурно-диспетчерская служба (ЕДДС). ЕДДС является вышестоящим органом для всех дежурных диспетчерских служб района по вопросам сбора, обработки и обмена информацией о чрезвычайных ситуациях, а также координирующим органом по вопросам совместных действий ДДС в чрезвычайных ситуациях.

ЕДДС района функционирует круглосуточно и при этом:

- немедленно приступает к экстренным действиям по предотвращению и ликвидации чрезвычайной ситуации после получения необходимых данных;
- самостоятельно принимает решения по защите и спасению людей (в рамках своих полномочий), если возникшая обстановка не дает возможности для согласования экстренных действий с вышестоящими органами управления.

Диспетчерами ЕДДС принимаются сообщения о бытовых пожарах, авариях на объектах жизнеобеспечения (отключения электроэнергии, тепло- и водоснабжении), транспортных происшествиях, об обнаружении лесных пожаров и многое другое. Количество поступивших звонков граждан в ЕДДС за 2014 год составило - 969.

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 исполнителям вручаются справки предупредительного контроля.

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.

Распоряжением Главы назначен ответственный, который ведет строгий учет исполнения сроков и направления письменного ответа заявителю. Жалоб на неинформированность со стороны граждан, по поводу направленного обращения, не поступало.

В здании администрации района оформлен стенд «Обращения граждан», содержащий информацию по данной теме.

За 2014 год 68 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.

Всего за 2014 год поступило 647 обращений граждан, из них - 329 письменных обращений, 284 человека приняты Главой МСУ и его заместителями, 34 устных вопроса (поступивших на «горячую линию»). 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.

Коллективных обращений - 39. Повторно – 28 обращений. Причины повторных обращений - заявители не согласны с первоначальными ответами, или направляли обращения по одному и тому же вопросу в ряд различных вышестоящих организаций.

Анализ количества и содержания письменных и устных обращений граждан показывает:

1. в сравнении с АППГ (720) общее количество поступивших обращений уменьшилось на 11%. Уменьшение общего количества обращений граждан произошло в связи с тем, что 2013 году «Прямой эфир» с Главой района проводился 4 раза, а в 2014 году 1 раз, в связи с этим уменьшилось количество зарегистрированных устных вопросов от населения. Всего за 2014 год зарегистрировано 34 устных обращения (АППГ – 244). Количество письменных обращений увеличилось на 15% (АППГ – 285), количество граждан пришедших на личный прием увеличилось на 49% (АППГ - 191). Увеличение количества обращений граждан произошло в связи с тем, что в районе реализуется программа по переселению граждан из ветхого и аварийного жилья, что вызывает многочисленные вопросы у населения.

2. тематическая структура обращений, поступивших в администрацию Северо-Байкальского района, за отчетный период, в целом остается стабильной, значительных изменений по сравнению с 2013 годом не произошло. Проведенный анализ показал, что по-прежнему основными остаются вопросы жилищной сферы и жилищно-коммунального хозяйства.

-на первом месте обращения по вопросу переселения из ветхого и аварийного жилья - 230 (36%);

-на втором месте вопросы социальной поддержки населения: получение субсидий на выезд из районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей, просьбы об оказании материальной помощи - 104 (16%);

-на третьем месте земельные вопросы 70 (11%)

-на четвертом месте вопросы коммунального хозяйства 61 (9%).

№ п/п	Код ОТК	Раздел ОТК	Количество
1	0001.0000.0000.0000	Государство, общество, политика	71
2	0002.0000.0000.0000	Социальная сфера	159
3	0003.0000.0000.0000	Экономика	88
4	0004.0000.0000.0000	Оборона, безопасность, законность	9
5	0005.0000.0000.0000	Жилищно-коммунальная сфера	320
Итого:			647

3. из 329 письменных обращений, 87 – обращения с просьбой оказать материальную помощь (26%). Комиссией по оказанию адресной социальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации при администрации МО «Северо-Байкальский район» за 2014 год проведено 16 заседаний, оказана материальная помощь на общую сумму 616 400 (Шестьсот шестнадцать тысяч четыреста) рублей.

4. Разбивка по результатам рассмотрения: поддержано – 147 (23%), разъяснено – 470 (73%), не поддержано – 30 (4%). Учитывая вышеуказанные проблемы района (жилье, тарифы на коммунальные услуги, электроэнергию), а также 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.

Наименование	АППГ 2013 год		отчетный период 2014 год	
	кол-во	%	кол-во	%
Всего поступило писем и устных обращений	720	100%	647	100%
Принято граждан Главой МСУ и заместителями	191	26%	284	44%
Поступило письменных обращений	285	40%	329	51%
Поступило устных обращений	244	34%	34	5%
Рассмотрено писем с нарушением сроков	0	0	0	0
Рассмотрено писем с выездом на место	77	11%	68	11%
Взято на контроль	468	65%	408	63%
Результаты рассмотрения:				
- разъяснено	398	55%	470	73%
- поддержано	291	41%	147	23%
- не поддержано	31	4%	30	4%