

Информация о работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования «Северо-Байкальский район» за первое полугодие 2014 года.

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 «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 первое полугодие 2014 года 98 человек были приняты Главой района на личном приеме (АППГ – 103). Прием заместителями предусмотрен, определено время, 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, но граждане предпочитают обращаться только к Главе района.

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.

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».

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 2 полугодие 2014 года оформлена бесплатная подписка на 632 экземпляра газеты.

В течение первого полугодия 2014 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 протокольно 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. На сегодняшний день на базе Филиала оказывается 142 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 первое полугодие 2014 года количество обращений граждан в МФЦ составило 10 593. 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.

01 июня 2014 года исполнился год как в администрации МО «Северо-Байкальский район» начала работу 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 первое полугодие 2014 года составило - 395.

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.

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

За 1 полугодие 2014 года 31 обращение 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 1 полугодие 2014 года поступило 256 обращений граждан, из них - 153 письменных обращений, 98 человек приняты Главой МСУ, 5 устных вопросов (поступивших посредством телефонной связи) в адрес Главы района. Коллективных обращений - 17. Повторно – 14 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 (439) общее количество поступивших обращений уменьшилось на 41%. Уменьшение количества обращений граждан произошло в связи с тем, что в первом полугодии 2014 года не проводился «Прямой эфир» с Главой муниципального образования «Северо-Байкальский район», в связи с этим уменьшилось количество зарегистрированных устных вопросов от населения. За первое полугодие 2014 года поступило 5 устных вопросов (АППГ – 163).

Активная разъяснительная работа, проводимая администрацией района, положительно отражается на результатах и ведет к снижению общего количества обращений, методы, применяемые в данном направлении, постоянно расширяются. Со второго полугодия 2014 года, ежеквартально, будет проводиться встреча Главы района с журналистами, на пресс-конференцию будут приглашаться представители СМИ не только Северо-Байкальского района, но и МО «город Северобайкальск».

Для повышения эффективности взаимодействия администрации района с населением, для более широкой открытости и доступности органов местного самоуправления, для оперативного реагирования на возникающие проблемы, а также для предупреждения причин их возникновения в июне 2014 года в ООО «МастерПолимер» г. Москва, за счет средств местного бюджета, приобретены 30 специализированных ящиков – урн для сбора обращений граждан в адрес Главы района. Распоряжением Главы МСУ утвержден порядок выемки поступивших обращений. В данный момент идет размещение ящиков в общедоступных местах всех поселений района (магазины, почта, ФАПы);

2. тематическая структура обращений, поступивших в администрацию Северо-Байкальского района, за отчетный период, в целом остается стабильной, и 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 77 (30%);

-на втором месте вопросы социальной поддержки населения: получение субсидий на выезд из районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей и просьбы о материальной помощи 50 (20%);

-на третьем месте земельные вопросы 28 (11%)

-на четвертом месте вопросы коммунального хозяйства 23 (9%).

3. из 153 письменных обращений, 38 – обращения с просьбой оказать материальную помощь (25%). Комиссией по оказанию адресной социальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации при администрации МО «Северо-Байкальский район» за 1 полугодие 2014 года проведено 6 заседаний, оказана материальная помощь на общую сумму 202 400 (Двести две тысячи четыреста) рублей.

4. Разбивка по результатам рассмотрения: поддержано – 58 (23%), разъяснено – 185 (72%), не поддержано – 13 (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 МО «Северо-Байкальский район»
за 1 полугодие 2014 года.

Наименование	АППГ 1 полугодие 2013 года		отчетный период 1 полугодие 2014 года	
	кол-во	%	кол-во	%
Всего поступило писем и устных обращений	439	100%	256	100%
Принято граждан Главой МСУ	103	23%	98	38%
Поступило письменных обращений	173	40%	153	60%
Рассмотрено писем главой МСУ, заместителем	173	40%	153	60%
Рассмотрено писем с нарушением сроков	0	0	0	0
Рассмотрено писем с выездом на место	43	25%	31	20%
Взято на контроль	263	60%	169	66%
Результаты рассмотрения: - разъяснено - поддержано - не поддержано	317 97 25	72% 22% 6%	185 58 13	72% 23% 5%
Кол-во жалоб, в которых подтвердились приведенные факты	9	2%	9	3%
Кол-во жалоб, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны	0	0	2	1%
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 первое полугодие 2014 года.

№ п/п	Код ОТК	Раздел ОТК	количество за 1 полугодие 2014 года
1	0001.0000.0000.0000	Государство, общество, политика	31
2	0002.0000.0000.0000	Социальная сфера	72
3	0003.0000.0000.0000	Экономика	36
4	0004.0000.0000.0000	Оборона, безопасность, законность	3
5	0005.0000.0000.0000	Жилищно-коммунальная сфера	114
Итого по разделам			256