

Информация о работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования «Северо-Байкальский район» за первое полугодие 2015 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»;

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 первое полугодие 2015 года на личном приеме побывало 153 человека (АППГ – 98), из них 120 человек были приняты Главой района и 33 человека 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. 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, опекунские семьи, приемные семьи, ФАПы поселений, школьные библиотеки. На 2 полугодие 2015 года оформлена бесплатная подписка на 399 экземпляров газеты.

В течение первого полугодия 2015 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 протокольно с последующей работой по данным вопросам.

Активная разъяснительная работа, проводимая администрацией района, положительно отражается на результатах и ведет к снижению поступающих письменных 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 оказывается 130 государственных и муниципальных услуг. 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 2015 года количество обращений граждан в МФЦ составило - 14580. 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. По инициативе Главы района в МФЦ оказываются бесплатные консультационные услуги населению юристом администрации. 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 1 полугодие 2015 года составило - 927.

В центре п. Нижнеангарск в административном здании по улице Победы 55 оборудована общественная приемная, в которой по расписанию ведут прием граждан Помощники депутатов Государственной Думы, Народного Хурала Республики Бурятия, специалист администрации по работе с общественными Советами, Уполномоченный по правам человека в Северо-Байкальском районе, члены политсовета местного отделения партии Единая Россия, депутаты районного Совета депутатов. Жители района могут

свободно обращаться со своими вопросами, все вопросы фиксируются и граждане обязательно получают ответ.

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. Ящики расставлены в общедоступных местах всех десяти поселений района (магазины, почта, ФАП). Доступ к содержимому ящиков имеют только специалисты администрации района, выезжающие в командировки в поселения, которые регулярно изымают содержимое ящиков и передают обращения Помощнику Главы района по работе с населением для регистрации, затем все поступившие обращения передаются Главе района для ознакомления и принятия решения.

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 первое полугодие 2015 года 52 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.

Всего за первое полугодие 2015 года поступило 304 обращения граждан, из них - 137 письменных обращений, 153 человека приняты Главой МСУ и его заместителями, 14 устных вопросов (поступивших на «горячую линию»). Ответы на устные вопросы размещались в рубрике «Вопрос - Ответ» районной газеты «Байкальский меридиан», часть ответов направлялась заявителям лично, без размещения в СМИ.

Коллективных обращений - 18. Повторно – 34 обращения. Причины повторных обращений - заявители не согласны с первоначальными ответами, или направляли обращения по одному и тому же вопросу в ряд различных вышестоящих организаций.

Из 34 повторных обращений 16 (47%) зарегистрированы по карточкам личного приема, есть такая категория граждан, которая любой вопрос, проблему желает обсудить лично с Главой района.

Анализ количества и содержания письменных и устных обращений граждан показывает:

1. Всего за первое полугодие 2015 года поступило 304 обращения граждан, в сравнении с АППГ (256) общее количество поступивших обращений увеличилось на 16%.

Количество письменных обращений (137) уменьшилось на 10% (АППГ – 153).

Количество устных обращений (14) увеличилось на 64% (АППГ – 5).

Количество граждан пришедших на личный прием (153) увеличилось на 36% (АППГ - 98) и составляет 50% от общего количества обращений граждан за 1 полугодие 2015 года.

Увеличение количества личных обращений граждан произошло в связи с тем, что в районе реализуется программа «Переселение граждан из аварийного жилищного фонда с учетом развития малоэтажного жилищного строительства в Республике Бурятия в 2013-2017г.г.», утвержденная Постановлением Правительства Республики Бурятия № 332 от 27.06.2013г. (далее Программа). До 30 декабря 2014 года Программой был предусмотрен только один способ переселения – переселение в новые построенные дома. Понятие выкупной цены за изымаемое жилое помещение, а так же приобретение жилья на первичном или вторичном рынке было введено в Программу Постановлением Правительства Республики Бурятия от 30.12.2014г. N 682.

В 2014 году администрацией МО «Северо-Байкальский район» были подготовлены списки квартир, которые необходимо переселить на этапе 2014-2015г.г.. В декабре 2014 года администрацией МО «Северо-Байкальский район» были заключены два контракта «Строительство многоквартирных жилых домов под «ключ» на территории Северо-Байкальского района Республики Бурятия в рамках реализации Программы «Переселение граждан из аварийного жилищного фонда с учетом развития малоэтажного жилищного строительства в Республике Бурятия в 2013-2017г.г.». Всем гражданам, указанным в утвержденных списках, будет предоставлено новое благоустроенное жилое помещение равнозначное ранее занимаемому жилому помещению в 4 квартале 2015 года.

Большинство обратившихся на личный прием просят изменить способ переселения с предоставления нового жилого помещения на предоставление возмещения за жилое помещение в размере выкупной цены согласно ст. 32 Жилищного Кодекса РФ.

2. тематическая структура обращений, поступивших в администрацию Северо-Байкальского района, за отчетный период, в целом остается стабильной, значительных изменений по сравнению с 2014 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 жилищного фонда – 84 (28%);
- на втором месте вопросы предоставления жилья и приватизации жилья - 51 (17%);
- на третьем месте вопросы коммунального хозяйства - 33 (11%);
- на четвертом месте земельные вопросы - 28 (9%).

№	Код ОТК	Раздел ОТК	количество за 1 полугодие 2014 года	количество за 1 полугодие 2015 года	Разница
1	0001.0000.0000.0000	Государство, общество, политика	31	35	+ 4
2	0002.0000.0000.0000	Социальная сфера	72	45	- 27
3	0003.0000.0000.0000	Экономика	36	52	+ 16
4	0004.0000.0000.0000	Оборона, безопасность, законность	3	4	+ 1
5	0005.0000.0000.0000	Жилищно-коммунальная сфера	114	168	+ 54
Итого:			256	304	+ 48

3. из 137 письменных обращений, 10 – обращения с просьбой оказать материальную помощь (7%). Комиссией по оказанию адресной социальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации при администрации МО «Северо-Байкальский район» за первое полугодие 2015 год проведено 5 заседаний, оказана материальная помощь на общую сумму 62 600 (Шестьдесят две тысячи шестьсот) рублей. АППГ – 38 обращений (25%).

Уменьшение количества обращений по оказанию материальной помощи произошло в связи с тем, что 24 февраля 2015 года Постановлением № 147 утверждено новое Положение о Комиссии по оказанию адресной материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации и Порядок оказания адресной материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации. До 24.02.2015г.

Комиссия работала согласно Положению принятого 02.09.2009г., в котором не был расписан порядок оказания материальной помощи. В реалиях сегодняшней жизни возникла необходимость четко прописать критерии, по которым граждане могут претендовать на получение финансовой поддержки от администрации района. Поэтому в целях координации деятельности по оказанию адресных выплат жителям муниципального образования «Северо-Байкальский район» было утверждено новое Положение и Порядок к нему.

После того как новый Порядок был опубликован в СМИ количество заявлений граждан об оказании материальной помощи уменьшилось.

4. Разбивка по результатам рассмотрения: разъяснено – 251 (83%), не поддержано – 7 (2%), поддержано – 46 (15%), в том числе меры приняты – 17 (6%). 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 1 полугодие 2014 года		отчетный период 1 полугодие 2015 года	
	кол-во	%	кол-во	%
Всего поступило писем и устных обращений	256	100%	304	100%
Принято граждан Главой МСУ и заместителями	98	38%	153	50%
Поступило письменных обращений	153	60%	137	45%
Поступило устных обращений	5	2%	14	5%
Рассмотрено с нарушением сроков	0	0	0	0
Рассмотрено с выездом на место	31	20%	52	17%
Взято на контроль	169	66%	172	57%
Результаты рассмотрения:				
- разъяснено	185	72%	251	83%
- поддержано	58	23%	46	15%
- не поддержано	13	5%	7	2%