Информация о работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования «Тарбагатайский район» за второе полугодие 2019 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 № 2352-111 «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Республике Бурятия»;
* Уставом муниципального образования «Тарбагатайский район»;

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

Еженедельно (вторник, с 08-00 по 12-00 час.) проводится прием граждан по личным вопросам Главой МО «Тарбагатайский район». При приеме заполняется карточка учета посетителей с указанием краткого содержания обращения, текстом поручения, фамилии исполнителя и срока исполнения. За первое полугодие 2019 года на личном приеме было два гражданина. Утвержденный график приема должностными лицами размещен на сайте администрации, каждые полгода публикуется в газете «Тарбагатайская Нива», 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, работников Многофункционального центра. В их работе принимают участие специалисты администрации МО «Тарбагатайский район». Ведется прием граждан, оформление документов, проводится разъяснительная работа по интересующим население вопросам.

Ежемесячно, в сельских поселениях «Тарбагатайское», «Саянтуйское», Заводское» выезжает комиссия 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 «Тарбагатайская Нива». На страницах газеты публикуется информация по вопросам планерных совещаний, проводимых два раза в месяц с участием федеральных, республиканских структур.

На официальном сайте МО «Тарбагатайский 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 «Тарбагатайский район». Ответы на электронные обращения граждан рассылаются электронной почтой либо в письменной форме на почтовый адрес заявителя.

В течение первого полугодия 2019 года во всех селах района проводились сходы жителей поселений, на которых присутствовали руководители федеральных и республиканских структур, предприятий и учреждений, начальники управлений, отделов, специалисты администрации. На сходах поднимаются вопросы медицинского обслуживания, устройство детей в детские сады, благоустройства, ремонта дорог, 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.

Хотя специалистами сельских поселений проводится разъяснительная работа, но наблюдается рост поступающих письменных обращений. Рост обращений исходит от того, что граждане пишут по несколько заявлений об одном и том же вопросе.

В декабре 2015 года в с. Тарбагатай открылся Филиал ГБУ «Многофункциональный центр РБ по предоставлению государственных и муниципальных услуг по Тарбагатайскому району. На сегодняшний день на базе Филиала оказывается 134 государственных и муниципальных услуг

За первое полугодие 2018 года количество обращений граждан в МФЦ составило – 16772 а за 1 полугодие 2019 -14821, за II полугодие -14922 . 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. В здании МФЦ имеется комфортная зона ожидания, созданы условия для людей с ограниченными возможностями здоровья, предусмотрена зона отдыха для детей.

В Администрации МО «Тарбагатайский район» в административном здании по улице Школьная 1 оборудована общественная приемная, в которой по расписанию ведут прием граждан Помощники депутатов Народного Хурала Республики Бурятия, Уполномоченный по правам человека в Тарбагатайском 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.

В Администрации МО «Тарбагатайский 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 не информированность со стороны граждан, по поводу направленного обращения, не поступало.

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

Всего за второе полугодие 2019 года поступило 27 обращение граждан, из них - 25 письменных обращений и 2-устных обращения которые были приняты Главой МСУ.

Коллективных обращений – 5, Повторно - 2.

Анализ количества и содержания письменных и устных обращений граждан показывает:

1. Всего за второе полугодие 2019 года поступило 27 обращений граждан, в сравнении с АППГ (21) общее количество поступивших обращений увеличилось на 6 обращение, увеличение связано с рабочей поездкой Главы Республики Бурятия по строительству школ в Тарбагатайском районе.

Количество письменных обращений (25) увеличилось на 6 (АППГ - 19).

Количество устных обращений (2) осталось на прежнем уровне (АППГ – (2).

2. тематическая структура обращений, поступивших в администрацию Тарбагатайского района, за отчетный период, в целом остается стабильной, значительных изменений по сравнению с первым полугодием 2019 годом не произошло. Проведенный анализ показал, что основными остаются вопросы экономики- 8- 29,6%, , социальная политика – 7-25,9% , жилищно-коммунальной сферы- 6-22,2%; государство, общество, политика- 5-18,5%.

- на первом месте обращения по экономике 8-29,6%, вопросы касающиеся строительства детских садов, школ,

* на втором месте - социальная политика 7- 25,9% это вопросы по устройству детей в детские сады, проблема в том что очень много детей стоят в очереди а места нет,

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Код ОТК | Раздел ОТК |  | количество  за 1 полугодие 2019года | Количество за 2 полугодие 2019 г. |
| 1 | 0001.0000.0000.0000 | Государство, общество, политика |  | 3 | 5 |
| 2 | 0002.0000.0000.0000 | Социальная сфера |  | 10 | 7 |
| 3 | 0003.0000.0000.0000 | Экономика |  | 5 | 8 |
| 4 | 0004.0000.0000.0000 | Оборона, безопасность, законность |  | 0 | 1 |
| 5 | 0005.0000.0000.0000 | Жилищно-коммунальная сфера |  | 3 | 6 |
| Итого: | | |  | 21 | 27 | 21 |

3. Разбивка по результатам рассмотрения: разъяснено - 20 (74,1%), не поддержано -0 (0%), Учитывая вышеуказанные проблемы района , а также те вопросы, в решении которых администрация не имеет возможности оказать помощь (низкий уровень пенсий, повышение заработной платы, оказание материальной помощи, покупка благоустроенного жилья, и др.) не все обращения граждан могут быть удовлетворены.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | АППГ 1 полугодие 2019 года | | Отчетный период 2 полугодие 2019 года | |
|  | кол-во | % | кол-во | % |
| Всего поступило писем и устных обращений | 21 | 100 | 27 | 100 |
| Принято граждан Главой МСУ и заместителями | 2 | 9,5 | 2 | 7,4 |
| Поступило письменных обращений | 19 | 90,5 | 25 | 92,6 |
| Поступило устных обращений | 2 | 9,5 | 2 | 7,4 |
| Рассмотрено с нарушением сроков | 0 |  | 0 |  |
| Рассмотрено с выездом на место | 3 | 14,3 | 1 | 3,7 |
| Взято на контроль | 5 | 23,8 | 2 | 7,4 |
| Результаты рассмотрения:  - разъяснено  - поддержано  - не поддержано | 14 | 66,7 | 20  2 |  |