Работа с обращениями граждан в 2017 году

В работе с обращениями граждан администрация муниципального образования – городской округ город Касимов руководствуется Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования, а также Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию муниципального образования – городской округ город Касимов.

В 2017 году граждане обращались письменно в администрацию города, в вышестоящие организации (в т.ч. в КГД), устно на личных приемах, в общественную приемную Губернатора, при проведении выездных приемов руководителями исполнительных органов государственной власти Рязанской области, а также в администрацию в Общероссийский день приема граждан (ОДПГ).

За 12 месяцев 2017 года в администрации города общее количество обращений составило 1073, в том числе 982 письменных обращения граждан, что на 34,6% больше 2016 года (2016г. – 702), в т.ч. 325 обращений из Правительства Рязанской области, а также центральных исполнительных органов (2016 год – 147).

Проведена работа с 99 обращениями, поступившими на официальный сайт муниципального образования в раздел «Приемная».

Основной темой, волнующей жителей города, остается функционирование жилищно-коммунального хозяйства – 92,1% (989) от поступивших обращений (2016г. – 590 (84%). Среди них:

- 418 – вопросы благоустройства, в т.ч. ремонт автодорог, спил деревьев (2016 - 201)

- 307 – оказание и оплата коммунальных услуг

- 210 – улучшение жилищных условий (2016 - 249)

- 3 - неудовлетворительная работа УК .

Также к вопросам ЖКХ в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан отнесены вопросы землепользования – 40 заявлений (2016г. – 60) ниже уровня прошлого года на 33,3%. Уменьшение связано с активизацией взаимодействия с МФЦ, так как большинство подобного рода обращений регламентируется Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ и выведено в отдельное делопроизводство в соответствии с административным регламентом предоставления конкретной муниципальной услуги (69 муниципальных услуг предоставляется на базе МФЦ).

По социальным вопросам, таким как оказание адресной материальной помощи, работа образовательных учреждений, вопросы культуры, спорта и туризма в администрацию города в 2017 году обратилось 84 человек, что составляет чуть менее 8% от общего количества обращений (2016 – 136 человек (19,3%).

Рассмотрено 30 обращений граждан об оказании материальной помощи, обратившихся непосредственно в администрацию, в том числе 20 семей погорельцев (2016 г. – 21 обращение).

Общая сумма оказанной материальной помощи – 383,5 тыс. рублей с учетом 99 обращений в МФЦ, которые не учитываются в общем количестве, но присутствуют в суммарном денежном выражении.

99 обращений (8,7%) поступило в форме электронного документа на официальный сайт муниципального образования в раздел «Приемная» (2016 – 61).

29 обращений перенаправлены для рассмотрения по компетенции в другие структуры (СЭС, ОВД и др.)

Основной поток обращений граждан, поступивших из Касимовской городской Думы, – это вопросы жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства города, в т.ч. ремонт дорог и тротуаров.

Общее количество обращений – 18 (2016 – 32).

Главные проблемы, обозначенные в обращениях: жилищно-коммунальное хозяйство и благоустройство территории – 16, оказание материальной помощи - 1, предоставление жилых помещений – 1.

В администрации проведено 22 личных приема, на которые обратился 91 гражданин (2016 г. – 26 личных приемов (90 чел.).

Основные вопросы обращений:

- 37 - жилищный вопрос (переселение граждан, постановка на учет);

- 12 - ремонт жилищного фонда;

- 9 - перевод на индивидуальное отопление и др.;

- 14 – об оформлении земельных участков, строительстве.

**Работа Общественной приемной**

**Губернатора Рязанской области**

Еженедельно (каждую среду) в общественной приемной Губернатора Рязанской области проводится прием граждан. Организационная, материально-техническая функции по обеспечению работы общественной приемной возложены на администрацию муниципального образования.

За 12 месяцев 2017 года в общественную приемную обратилось 27 человек (2016 – 15).

Основные обращения по вопросам коммунального и дорожного хозяйства (оплата жилья, коммунальных услуг). По всем вопросам даны разъяснения на месте.

Помощник Губернатора, осуществляющий прием граждан, ежемесячно предоставляет отчет о приеме в отдел по работе с обращениями граждан Правительства Рязанской области и в администрацию.

**Выездной прием руководителей исполнительных органов государственной власти Рязанской области**

В городе ежемесячно (каждую первую среду месяца, в соответствии с распоряжением Губернатора) проводится выездной прием руководителями исполнительных органов государственной власти Рязанской области.

За 12 месяцев 2017 года обратилось 11 чел., (2016 – 11 чел.). Основная тематика обращений: ЖКХ – 7, вопросы землепользования – 3, вопросы социального обеспечения – 1. По 4 обращениям были даны разъяснения на месте, по 7 вопросам информация доведена дополнительно.

**Общероссийский день приема граждан**

В соответствии с поручением Президента РФ от 26 апреля 2013 года №ПР-936 «О проведении в День Конституции РФ общероссийского дня приема граждан» 12 декабря 2016 года в администрации муниципального образования проведен общероссийский день приема граждан с использованием системы программного обеспечения. На прием обратился житель г. Касимов по уборке мусора на остановке общественного транспорта (вопрос решен положительно). В 2016 году – 1 чел. (вопрос решен положительно).

В администрации муниципального образования – городской округ город Касимов ежемесячно анализируются тематические приоритеты и причины обращений, проводится мониторинг обращений граждан, находящихся на контроле. Информация о состоянии исполнительской дисциплины, соблюдения требований к качеству ответов доводится до сведения заместителей главы, руководителей отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений администрации.

Обращения граждан о наиболее значимых социальных проблемах, повторные и коллективные обращения, жалобы на действия или бездействие должностных лиц рассматриваются комиссионно, с выездом на место, при личной встрече с заявителем.

В целях исключения и предупреждения нарушений сроков рассмотрения обращений граждан используется система предупредительного контроля.

Нарушений сроков рассмотрения обращений граждан нет. Случаи продления сроков в соответствии №59-ФЗ также отсутствуют.