

## О направлении информации об итогах работы с обращениями граждан за I квартал 2017 г.

За первый квартал 2017 года в администрацию Верхнебуреинского муниципального района поступило 52 письменных и устных обращений от жителей Верхнебуреинского района и других городов Российской Федерации, которые содержат 67 вопросов (в 2016 году – 60 обращений, в которых поставлено 80 вопросов). Анализ показывает, что произошло уменьшение обращений граждан на 13 % .

Анализ тематики обращений свидетельствует о том, что в первом квартале 2017 года наиболее актуальными были вопросы:

- тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии;
- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества;
- оплата жилищно-коммунальных услуг;
- улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма;
- государство, общество политика.

Большое количество письменных и устных обращений относятся к теме коммунального хозяйства. Это связано с высокими тарифами на электроэнергию, водоснабжение и водоотведение, с предоставлением некачественных жилищно-коммунальных услуг. Анализ содержания показал, что основными причинами обращений по указанной тематике являются: отсутствие разъяснений в вопросах оплаты коммунальных услуг, формирования тарифов на содержание и ремонт жилья, необходимость проведения текущего и капитального ремонтов жилищного фонда (инженерных и коммунальных сетей, кровель), недовольство работой управляющих и ресурсоснабжающих компаний, не обеспечивающих качественное предоставление коммунальных услуг.

По сравнению с аналогичными показателями прошлого года количество вопросов, касающихся коммунальной сферы, уменьшилось на 3,9% (2017 г. – 25 (37,3%), 2016г. – 26 (32,5%).

В связи с тем, что ряд поселений района имеют устаревший жилищный фонд, большинство строений, которых имеют деревянные

конструкции, жилищное строительство на территории района не ведется, обращения, связанные с вопросами улучшения жилищных условий, предоставления жилого помещения по договору социального найма остаются актуальными. В первом квартале 2017 года они составили – 11,9 % (8), в 2016 г. – 16,2 % (13).

Количество обращений по вопросам государства, общества, политики в первом квартале 2017 г. осталось неизменным, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2017г. – 10; 2016г. – 10). Вопросы касались работы государственных органов и органов местного самоуправления, социально-экономического развития поселений района.

Уменьшилось число обращений по вопросам образования (2017г. – 3 (4,5%), 2016г. – 4 (5%)). Вопросы, поставленные в обращениях, касались выплаты стимулирующей части заработной платы и годовой премии из фонда экономии оплаты труда по образовательному учреждению, об организации горячего питания в СОШ № 17 п. Тырма.

Число обращений по транспортному обслуживанию населения не изменилось (2016 г.- 3, 2017 г. – 3). Вопросы касались работы общественного транспорта, возобновления работы пригородного поезда сообщением ст. Новый Ургал – ст. Этыркэн, ремонта автомобильной дороги п. Алонка – п. Этыркэн.

Уменьшилось количество обращений по вопросам социального обеспечения и социального обслуживания населения (2017г. - 3, 2016 г. – 4). Вопросы касались оказания адресной материальной помощи многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения.

Единичные обращения поступили по вопросам торговли, строительства, по труду и заработной плате, работы по делам ГО, ЧС и пожарной безопасности.

За первый квартал поступило 4 повторных обращений, в 2016 г. – 9.

Причинами поступления повторных обращений является:

- незнание населением принципов разделения полномочий государственных органов и органов местного самоуправления;
- «веерная рассылка», когда гражданин, минуя органы местного самоуправления, направляет обращения в ряд вышестоящих органов исполнительной власти;
- неудовлетворенность отдельных категорий граждан ответом на первичное обращение.

Отмечены повторные обращения граждан, проблемы которых ранее были решены положительно и в короткие сроки. Такие граждане обращаются вновь, так как появилась уверенность в возможности оперативного решения возникших вопросов администрацией и ее структурными подразделениями.

25% (13) из общего количества граждан, обратившихся в администрацию района – пенсионеры и граждане льготной категории. В 2016 году – 41,6% (25). Вопросы связаны с тарифами на жилищно-коммунальные услуги, неудовлетворительное состояние жилищного фонда,

социального обеспечения и социальной защиты населения, а также предоставления жилья.

Количество обращений, поступивших из управления по работе с обращениями граждан Губернатора и Правительства края, из иных государственных органов, в том числе из Управления Президента РФ за отчетный период 2017 г. не изменилось, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (32 обращения или 61,5% от общего количества обращений (в 2016 г.– 32 (53,3%)).

Через портал «Открытый регион» в администрацию района обращений не поступало.

Рассмотрено с выездом на место 4 обращения, в 2016 году (2).

Среди поступивших обращений за первый квартал 2017 года – 12 коллективных, что составило 23,1% от общего количества обращений, в 2016 г. – 10 обращений - 16,6%.

За первый квартал 2017 года главой района было проведено 11 приемов граждан по личным вопросам, в ходе которых принято 15 человек, из них 7 выездных приемов (11 граждан), в 2016 г. – 19 приемов, 68 человек.

Следует отметить, как одна из результативных форм разъяснительной работы с населением и устной обратной связи, регулярно используемые сходы граждан в сельских поселениях, в рамках которых организуется приём граждан по личным вопросам главой района и его заместителями, руководителями управлений и отделов.

В первом квартале 2017 г. в соответствии с графиком проведено 4 схода граждан с участием главы района. Во встречах приняло участие 157 жителей района.

Тематика вопросов, поднимаемых на встречах касалась социально-экономического развития района, поселений и перспектива их развития, состояние автомобильных дорог, энергоснабжения, обеспечение транспортными и пассажирскими перевозками, об аварийном состоянии мостов, медицинское обслуживание и поставка лекарственных препаратов в отдаленные сельские поселения, социальной поддержки населения и другие.

По результатам рассмотрения обращений за отчетный период следует, что большая часть ответов на обращения граждан носит разъяснительный характер.

	I квартал 2016 г. (кол-во обращений, %)	I квартал 2016 г. (кол-во обращений, %)
Всего обращений	60	52
из них:		
- разъяснено	48 (80%)	35 (67,3%)
- поддержано	5 (8,3%)	5 (9,6%)
в т.ч. меры приняты	3 (5%)	3 (5,8%)
- не поддержано	0	0
находятся на рассмотрении на 01.04.2017	7 (11,7%)	10 (19,2%)

В целях улучшения работы с обращениями граждан в администрации района в первом квартале 2017 года реализованы следующие мероприятия:

- в связи с переходом органов местного самоуправления в систему электронного документооборота и в соответствии с планом работы на 2017 год в администрации района продолжена стажировка специалистов городских и сельских поселений района, отвечающих за работу с обращениями граждан;

- подготовлена статья в районную газету «Рабочее слово» об итогах работы с обращениями граждан в 2016 году; статья с разъяснениями о проведении личного и выездного приемов главой района;

- внесены изменения, проведена актуализации данных в электронном справочнике на интернет ресурсе ССТУ.РФ;

- систематически осуществляется оказание методической и практической помощи в организации делопроизводства по работе с обращениями граждан в органах и структурных подразделениях администрации района, администрациях городских и сельских поселений района. Осуществляются совместные выезды специалистов администрации района и администрации поселений к заявителям с целью всестороннего рассмотрения обращений и принятия решения по ним;

- еженедельно на аппаратных совещаниях при главе района заслушивается анализ работы с обращениями граждан района за истекший период;

- администрация района регулярно взаимодействует со средствами массовой информации. В районной газете «Рабочее слово» публикуется график приема граждан по личным вопросам должностными лицами администрации, освещаются вопросы аппаратных совещаний, коллегий, размещается информация о социально-экономических показателях развития района, о проведенных встречах с жителями населённых пунктов района и с трудовыми коллективами, о поднятых гражданами вопросах.

- для информирования населения о деятельности администрации Верхнебуреинского муниципального района используется официальный сайт администрации, где размещаются нормативные документы, графики личного приема главы и заместителей главы администрации района, перечни телефонов органов администрации района, справочная информация.

- еженедельно на сайте администрации района в рубрике «Спрашивали-отвечаем» обновляется информация по вопросам жителей района.

Приложение: на 3 л. в 1 экз.

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**  
по обращениям граждан, поступивших в администрацию  
Верхнебуреинского муниципального района  
за период с 01.01.2017 по 31.03.2017

№ п/п	Критерии оценки	За отчетный период	С начала года
<b>I РАЗДЕЛ</b>			
1.	<b>Общее количество поступивших обращений граждан</b>	38	38
	из них:	23	23
	- в письменной форме	4	4
	- в электронной форме	11	11
2.	<b>Общее количество вопросов, содержащихся в обращениях</b>	45	45
	- в письменных	24	24
	- в электронных	4	4
	- в устных	17	17
3.	<b>Источник поступления обращений:</b>		
	- лично от граждан	21	21
	- из вышестоящих органов государственной власти	0	0
	- в том числе из Управления Президента РФ	0	0
4.	<b>Частота обращений:</b>		
	- первичное	38	38
	- повторное	0	0
	- многократное	0	0
5.	<b>Количество обращений граждан льготных категорий</b>	0	0
	<b>Количество обращений пенсионеров</b>	8	8
6.	<b>Количество граждан, принятых руководителем (заместителем)</b>	15	15
	в том числе в ходе выездных приемов	11	11

7.	<b>Количество консультаций, оказанных гражданам в устной форме (в том числе по телефону)</b>	124	124
8.	<b>Результаты рассмотрения обращений по вопросам:</b>		
	- разъяснено	20	20
	- поддержано	5	5
	- <i>в т.ч. меры приняты</i>	3	3
	- не поддержано	0	0
	- рассмотрено с выездом на место	4	4
	- рассмотрено коллегиально	1	1
	- виновные привлечены к ответственности	0	0
<b>II РАЗДЕЛ</b>			
1.	<b>Количество обращений, поступивших из управления по работе с обращениями граждан Губернатора и Правительства края</b>	14	14

## СВЕДЕНИЯ

о количестве и характере обращений граждан, поступивших в администрации  
Верхнебуреинского муниципального района  
за период 01.01.2017 по 31.03.2017 г.

Характер вопросов, поставленных в обращениях	За аналогичный период предыдущего года (2016 г.)	За отчетный период (2017 г.)	С начала года
<b>Всего обращений</b>	<b>60</b>	<b>52</b>	<b>52</b>
<b>Вопросы:</b>	<b>80</b>	<b>67</b>	<b>67</b>
Промышленности	-	2	2
Строительства	1	1	1
Транспорта	3	3	3
Связи	0	2	2
Агропромышленного комплекса	2	-	-
Торговли	1	1	1
Экономической реформы	-	-	-
Труда и заработной платы	5	1	1
Финансовые	-	-	-
Науки, культуры, информации	-	-	-
Социального обеспечения и социальной защиты населения	4	3	3
Здравоохранения	3	-	-
Образования	4	3	3
Улучшения жилищных условий	13	8	8
Коммунального обслуживания	26	25	25
Государства, общества, политики	10	10	10
Военной службы	-	2	2
Суда, прокуратуры и юстиции	-	-	-
Экологии и природопользования	3	3	3
Работы органов внутренних дел	1	2	2
Работы по делам ГО, ЧС и пожарной безопасности	-	1	1
Миграционной политики	1	-	-
Работы с обращениями граждан	2	-	-