

О направлении информации об итогах работы с обращениями граждан за II квартал 2018 г.

За второй квартал 2018 года в администрацию Верхнебуреинского муниципального района поступило 54 письменных и устных обращений от жителей Верхнебуреинского района и других городов Российской Федерации, которые содержат 68 вопросов (в 2017 году – 60 обращений, в которых поставлено 66 вопросов). Анализ показывает, что произошло уменьшение обращений граждан на 90 % .

Анализ тематики обращений свидетельствует о том, что во втором квартале 2018 года наиболее актуальными были вопросы:

- содержание общего имущества;
- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества;
- улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма;
- государство, общество, политика;
- транспортное обслуживание населения;
- социальная сфера.

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: формирование 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 57,7% (2018 г. – 26 (48,1%), 2017г. – 45 (75%).

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. Во втором квартале 2018 года они составили – 9,3 % (5), в 2017 г. – 0 % (0).

Количество обращений по вопросам государства, общества, политики во втором квартале 2018 г. уменьшилось, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (2018г. – 8; 2017г. – 9). Вопросы касались деятельности исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей, приватизации государственной и

муниципальной собственности, социально-экономического развития муниципальных образований.

Число обращений по транспортному обслуживанию населения увеличилось (2018 г.- 5, 2017 г. – 0). Вопросы касались работы паромной переправы через реку Бурея между поселками Чегдомын и Софийск.

Увеличилось число обращений по вопросам образования (2018г. – 4 (7,4%), 2017г. – 0 (0%)). Вопросы, поставленные в обращениях, касались конфликтных ситуаций в образовательных организациях.

За второй квартал поступило 7 повторных обращений, в 2017 г. – 2.

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.

20,4% (11) из общего количества граждан, обратившихся в администрацию района – пенсионеры и граждане льготной категории. В 2017 году – 16,6% (10). 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 2018 г. уменьшился, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (14 обращения или 26% от общего количества обращений (в 2017 г.– 25 (41,6%)).

Через портал «Открытый регион» в администрацию района обращений поступило 2 обращения.

Рассмотрено с выездом на место 23 обращения, в 2017 году - 4.

Среди поступивших обращений за второй квартал 2018 года – 17 коллективных, что составило 31,5% от общего количества обращений, в 2017 г. – 5 обращений - 8,3%.

За второй квартал 2018 года главой района было проведено 11 приемов граждан по личным вопросам, в ходе которых принято 11 человек, в 2017 г. – 19 приемов, 19 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.

Во втором квартале 2018 г. в соответствии с графиком проведено 2 схода граждан с участием главы района. Во встречах приняло участие 58 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.

	II квартал 2017 г. (кол-во обращений, %)	II квартал 2018 г. (кол-во обращений, %)
Всего обращений	60	54
из них:		
- разъяснено	71 (118,3%)	52 (96,3%)
- поддержано	4 (6,6%)	5 (9,3%)
в т.ч. меры приняты	2 (3,3%)	5 (9,3%)
- не поддержано	0	0

В целях улучшения работы с обращениями граждан в администрации района во втором квартале 2018 года реализованы следующие мероприятия:

- в связи с переходом органов местного самоуправления в систему электронного документооборота и в соответствии с планом работы на 2018 год в администрации района продолжена стажировка специалистов городских и сельских поселений района, отвечающих за работу с обращениями граждан;

- 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 проведённых 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.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ
по обращениям граждан, поступивших в
Администрация Верхнебуреинского муниципального района
за период с 01.04.2018 по 30.06.2018

Ответственный
исполнитель: -все-

Способ поступления обращений: Непосредственно в орган

№ п/п	Критерии оценки	За аналогичный период предыдущего года	С начала предыдущего года	За отчетный период	С начала года
I РАЗДЕЛ					
1.	Общее количество поступивших обращений граждан	50	88	29	55
	из них:				
	- в письменной форме	31	54	21	40
	- в электронной форме	0	4	0	0
2.	- в устной форме (личные приемы руководителей)	19	30	8	15
	Общее количество вопросов, содержащихся в обращениях	52	97	31	59
	- в письменных	32	56	22	43
	- в электронных	0	4	0	0
3.	- в устных	20	37	9	16
	Количество обращений по категориям заявителей				
	- граждане	42	46	29	55
4.	- организации	1	1	0	0
	Источник поступления обращений:				
	- лично от граждан	32	53	16	30
	- из вышестоящих органов государственной власти	0	0	0	0
	- в том числе из <i>Управления Президента РФ</i>	0	0	0	0
- из иных государственных органов и прочих организаций	18	35	13	25	
5.	Частота обращений:				
	- первичное	49	87	24	48
	- повторное	1	1	4	6
	- многократное	0	0	1	1
6.	Количество коллективных обращений	5	13	12	15
7.	Количество обращений граждан льготных категорий	0	0	0	3
	Количество обращений пенсионеров	9	17	2	3
8.	Количество граждан, принятых руководителем (заместителем)	19	34	11	18
	в том числе в ходе выездных приемов	6	17	0	0

9.	Количество консультаций, оказанных гражданам в устной форме (в том числе по телефону)				
10.	Результаты рассмотрения обращений по вопросам:				
	- разъяснено	50	70	29	53
	- поддержано	4	9	0	1
	- в т.ч. меры приняты	2	5	0	1
	- не поддержано	0	0	0	0
	- рассмотрено с выездом на место	1	5	10	17
	- рассмотрено коллегиально	0	1	0	0
	- виновные привлечены к ответственности	0	0	0	0
11.	Основные вопросы, содержащиеся в обращениях				
	- Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях	1	1	5	12
	- Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	0	0	5	5
	- Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	0	0	5	9
	- Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей	0	0	4	4
	- Конфликтные ситуации в образовательных организациях	0	0	4	5
II РАЗДЕЛ					
1.	Количество обращений, поступивших из управления по работе с обращениями граждан Губернатора и Правительства края	10	24	25	34