

Администрация Кемеровской области

Управление по работе с обращениями граждан

А.А.Стрик

**Администрация**

# Новокузнецкого муниципального района

654041, г.Новокузнецк Кемеровской области

ул.Сеченова, 25

32-08-27, факс 32-08-02

От 01.07.2016 № 01-36/529

на № 31с-362 от 15.06.2016

С П Р А В К А

о работе с обращениями граждан, поступившими в Iом полугодии 2016 года в администрацию Новокузнецкого муниципального района

Анализ обращений, поступивших в администрацию Новокузнецкого муниципального района в 1 полугодии 2016 года, показал, что их число увеличилось на 41,5% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (1ое полугодие 2016г - 986, 1ое полугодие 2015г – 697). 986 обращений граждан содержит 1126 вопросов, из них: в письменной форме принято 272, по информационной сети общего пользования – 257; на телефон обращений – 151; на личных приемах граждан –446.

Количество обращений, поступивших в **Управление Президента Российской Федерации,** в первом полугодии текущего года увеличилось на 18,5 % и составило 32 обращения (2015 год – 27). При этом во втором квартале 2016 года отмечается значительное снижение обращений. Во 2ом квартале поступило 11 обращений, что на 48% меньше, чем в первом квартале 2016 года (1-й квартал 2016г. – 21 обращение), и на 8% меньше, чем за аналогичный период прошлого года (II- й квартал 2015г. – 12 обращений).

Количество граждан, обратившихся со своими проблемами в **Администрацию Кемеровской области,** составило 262, что на 31,7% больше, чем в первом полугодии 2015 года (1ое полугодие 2015 года – 199).

В **администрацию Новокузнецкого муниципального района** от граждан на рассмотрение в первом полугодии 2016 года поступило 721 обращение, содержащих 815 вопросов, что на 3,5% больше, чем в 2015 года (обращения – 697, вопросы – 590).

По территориальности обращения делятся следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| Территория | Количество обращений |
| г.Новокузнецк  из них:   1. Граждане имеющие прописку г.Новокузнецка, но имеющие дома в границах населенных пунктов; 2. Граждане – члены СНТ | 304  142  162 |
| Без адреса | 8 |
| г.Осинники | 4 |
| г.Белово | 1 |
| г.Кемерово | 1 |
| г.Киселевск | 1 |
| г.Красноярск | 1 |
| г.Междуреченск | 1 |
| г.Заринск | 1 |
| Итого: | 322 |
|  |  |

Процент обращений граждан, не являющихся жителями района, составляет 32,7% от общего количества обращений.

Количество обращений граждан по сельским поселениям делятся следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| Территория | Количество обращений |
| Красулинское с/п НМР | 169 |
| Центральное с/п НМР | 123 |
| Загорское с/п НМР | 116 |
| Сосновское с/п НМР | 109 |
| Терсинское с/п | 79 |
| Кузедеевское с/п НМР | 68 |
| Итого по сельским поселениям: | 664 |

Наибольшее количество обращений поступает из Красулинского и Центрального сельских поселений района.

Следует отметить, что за первое полугодие 2016 года в администрацию Красулинского сельского поселения поступило 58 обращений граждан. Наибольшее количество обращений затрагивали вопросы хозяйственной деятельности (24) и информации и информатизации (14).

В администрацию Центрального сельского поселения поступило 213 обращений. Жители поселения чаще всего обращаются по вопросам хозяйственной деятельности (96), выделения земельных участков, расчистки дорог в зимний период года, благоустройства территории района.

Сравнивая два сельских поселения, напрашивается вывод, что жители Красулинского сельского поселения не идут за решением проблем в местную администрацию, а сразу направляют свои обращения к главе районе, Губернатору Кемеровской области, и в адрес Президента РФ.

Проведенный анализ обращений показал, что тематика вопросов кардинально не изменилась:

***Жилище, в том числе: жилищные вопросы, вопросы ЖКХ (2016 год – 328, 2015 год – 181):***

**Вопросы ЖКХ (2016 год – 269, 2015 год – 107):**

По прежнему одной из главных проблем для граждан района являются вопросы жилищно-коммунального хозяйства и качества оказания жилищно-коммунальных услуг. Вопросы, касающиеся работы служб ЖКХ, носят, в основном, сезонный и коллективный характер. Аварии в сетях водоснабжения происходят, так как сети водоснабжения района изношены и требуют ремонта. Насосы не успевают закачивать воду в систему водоснабжения, поэтому случаются перебои с подачей воды населению, что вызывает справедливое недовольство жителей и определяет количество обращений по данному направлению. Серьёзных проблем и перебоев в работе коммунального хозяйства за истекший период не было.

В начале 2016 года текущие ремонты проводились в ряде котельных: поселков Елань, Бенжереп –I, Кузедеево, Казанково, Заречный, п.ст.Тальжино, селах Ильинка, Красулино, котельной, отапливающей Сидоровскую школу. В поселках Северный и Таргай были заменены насосы на скважинах. В поселке Рассвет силами одного из угольных предприятий установлена система очистки воды, которая в разы повысила ее качество. Масштабный проект по переводу водоснабжения поселка Загорский на централизованное водоснабжение от сети ООО «Водоканал» был запущен в конце прошлого года. Таким образом, еще один населенный пункт в районе обеспечен чистой питьевой водой.

Произведен ремонт линии электропередач на участке от трансформаторной подстанции до котельной в с.Куртуково: установлены новые опоры, смонтирован провод.

Определенный объем работ был выполнен на скважинах: заменены насосы в поселках Подгорный и Северный, отремонтирована автоматика на скважине в с. Сосновка. Ряд работ был выполнен на канализационных сетях: очистка сетей и колодцев, устранение засоров в Безруково, Чистогорском, Степном, Казанкове и Ерунакове, ремонт насоса в Загорском.

В восьми населенных пунктах проведена дезинфекция водонапорных башен, ремонты на водопроводных сетях в п. ст. Тальжино, селах Костенково и Красулино, деревне Таловая. Сейчас идет подготовка к летним ремонтам котельных, работам на электросетях.

Произведены чистки колодцев, промывка канализационных сетей, замена насосов на скважинах в поселках Недорезово, Северный, Загорский. Силами МУП «ТРСК» произведен ремонт воздушной линии электропередач в п. Тальжино по ул. Вокзальная. Начался ремонт линии электропередач в п. Куртуково от теплового пункта до котельной.

Выполнен капитальный ремонт воздушной линии от подстанции «Куйбышевская» в поселок Загорский.

***Жилищне вопросы (2016 год – 59, 2015 год – 74):***

За 1 полугодие в администрацию Новокузнецкого муниципального района поступило 59 обращений граждан по жилищным вопросам, что на 20,3 % меньше в сравнении с аналогичным отчетным периодом 2015 года (2015г. – 74). Чаще всего, поступившие вопросы затрагивают темы: Переселение из подвалов, бараков, ветхого и аварийного жилья, улучшение жилищных условий, предоставлении жилого помещения по договору социального найма, предоставлении информации об очередности на получение жилья.

***Хозяйственная деятельность (2016 год – 300, 2015 год – 251):***

На 19,5% увеличилось количество обращений по вопросам хозяйственной деятельности (2016-300, 2015- 251). В зимний период связано это прежде всего с тем, что из-за обильных снегопадов дороги не успевают расчищать. Дорожные службы сперва чистят главные улицы и дороги. Одной из немаловажных проблем в весенне-летний период, порождающей увеличение количества жалоб жителей района и города Новокузнецка (на территории района расположено 388 садовых общества), является аварийное состояние дорог в районе, что увеличивает рост числа обращений жителей с жалобами к Губернатору Кемеровской области, к главе района, к главам сельских поселений.

В первом полугодии 2016 года выполнены работы: в с.Ильинка были отсыпаны дороги по улицам Полякова, Спиридонова, Мамонтова, Береговой. В общей сложности 370 метров. Также 500 метров отсыпано по улице Новоселов в с.Бедарево.

В Центральном сельском поселении нанесена осевая и краевая разметка. В Красулинском сельском поселении произведены ремонтные работы автодороги, соединяющей пос. Недорезово и пос.Казаканково.

Выполнен ямочный ремонт дорожного полотна в с.Бунгур, грейдирование автомобильных дорог в с.Атаманово, п.ст.Тальжино, п.Тальжино, д.Глуховка, с.Славино. В общей сложности, более 4 км.

Продолжается работа по отсыпке дорог СНТ и установке контейнеров для нужд дачников и садоводов. Установлено 26 контейнеров.

Всего в 2016 году планируется отремонтировать более 15 км дорог.

***Социальное обеспечение:***

На 41% увечилось количество обращений граждан по вопросам социального обеспечения (2015-48, 2014-34), что свидетельствует о том, что уровень жизни населения стал ниже в связи с экономической ситуацией в области и в стране в целом. На выездных приемах граждане обращаются за консультацией по вопросам назначения пенсии, пересмотра пенсии и предоставлении социальных льгот.

***Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм:***

В 3 раза увеличилось количество обращений по вопросам здравоохранения. Так за первое полугодие 2016 года в администрацию Новокузнецкого муниципального района поступило 42 обращения граждан (2015 год – 14).

***Природное ресурсы и охрана окружающей природной среды:***

Сократилось количество вопросов, касающихся охраны окружающей среды (2016 год – 31, 2015 год-20). В основном проблемы затрагивали вопросы укрепления берегов реки во время весеннего паводка).

Также граждане обращались по вопросам: ***образование, наука, культура (21), основы государственного управления*** (19), ***безопасность и охрана правопорядка*** (10), ***финансы*** (10), ***труд и занятость*** (8) и т.д.

В первом полугодии 2016 года поставлено на контроль 640 вопросов. Из всех поступивших вопросов, содержащихся в обращениях, представлен ответ разъяснительного характера – 640 (43,2%), поддержано – 91 (8,1%),меры приняты – 214 (19%), не поддержано – 31 (2,6%).

Работа с обращениями граждан в администрации Новокузнецкого муниципального района носит системный характер. Традиционные формы и меры по повышению эффективности работы с обращениями граждан:

1. **личный прием, в том числе выездной личный прием;**

Личный прием граждан имеет особое значение. Личный прием ведется по графику. В случае возникновения неотложного вопроса глава принимает население района незамедлительно. В ходе личного приема глава района, его заместители, руководители структурных подразделений администрации района имеют непосредственную возможность узнать о нуждах и проблемах населения района, знакомиться с реальным положением дел, видеть результаты деятельности своего аппарата. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан:

 в помещениях, занимаемых органами местного самоуправления;

 в доступных для всеобщего ознакомления местах - стендах и досках объявлений;

 через СМИ, Интернет-сайты и др.

За отчетный период на личном приеме принято 327 человек.

1. **проведение «прямой линии», а также прием обращений граждан по телефону;**

Помимо приема обращений граждан по телефону, глава района проводит два раза в квартал телефонную «прямую линию». В рамках ее проведения поступило 20 звонков. В числе заданных вопросов были просьбы, замечания, конструктивные предложения, а также слова благодарности — за поддержку и развитие ветеранского движения.  Вопросы, заданные жителями района, касались водоснабжения населенных пунктов, выделения земельных участков, оплаты услуг ЖКХ, транспортного сообщения и других проблем. По ряду вопросов были даны разъяснения, некоторые были решены на месте, остальные взяты на контроль.

Всего за отчетный период принято 96 обращений по телефону. Кроме того осуществляются справочные телефонные консультации, предназначенные для оказания гражданам оперативной, квалифицированной помощи информационного характера, связанной с организацией личного приема и on-line консультации. В целях оперативного реагирования на обращения граждан, носящие характер чрезвычайных, а также организации взаимодействия служб различных ведомств по предупреждению и устранению аварийных ситуаций, в районе работает Единая дежурная диспетчерская служба (ЕДДС), при которой организован круглосуточный прием обращений граждан. За отчетный период принято около 2500 обращений.

1. **встречи главы района с населением;**

Большую роль играет проходящий на всех сельских поселениях отчет главы района, в котором представлены реальные дела района, каждого поселения, планы на будущее. Все обращения, поступившие на таких встречах, находятся на контроле у главы района, проводится анализ для дальнейшего применения в работе.

Ежемесячные встречи с Советами ветеранов и старейшин, со старостами населенных пунктов, старшими улиц и многоквартирных домов позволяют получать и оперативно решать вопросы, которые волнуют население, особенно граждан пожилого возраста.

К встречам также относятся: рабочие выезды на территории с посещением учреждений социальной сферы и предприятий, встречи с трудовыми коллективами, активами сельских поселений, поздравления заслуженных граждан, ветеранов ВОВ и труда с юбилеями на дому, посещение больных, находящихся на стационарном лечении в центральной районной больнице, выездные аппаратные совещания, торжественные приемы главы района.

1. **осуществление внутреннего и внешнего контроля;**

Контроль используется для повышения исполнительской дисциплины, оценки работы, предотвращения негативных процессов. Контрольная функция реализуется на всех стадиях производства по обращениям граждан. При осуществлении контроля обращается внимание:

 на сроки рассмотрения обращений;

 полноту рассмотрения обращения;

 объективность и всесторонность проверки фактов, изложенных в обращении;

 законность принятого решения и др.

Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству РФ. Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю. Вопросы исполнения обращений граждан постоянно поднимаются на аппаратных совещаниях главой района. Ежедневный предварительный контроль позволяет отслеживать сроки исполнения до их истечения. Итоги работы с обращениями граждан, их анализ, рассматриваются на коллегии администрации Новокузнецкого муниципального района дважды в год. Начальники структурных подразделений администрации района еженедельно рассматривают на оперативных совещаниях состояние исполнительской дисциплины по работе с обращениями граждан. Ежеквартально заседает комиссия по контролю за исполнением поручений нормативного и распорядительного характера, в том числе и за исполнением обращений граждан. В целях совершенствования внешнего контроля за работой с обращениями проводится опрос заявителей методом почтовой рассылки анкет. Анкета направляется заявителю одновременно с ответом на его обращение. Заявитель, обратившийся с предложением, заявлением, жалобой через виртуальную приемную главы района, может оценить работу с обращениями граждан, не выходя из дома, методом заполнения электронной анкеты. В качестве одного из методов внутреннего контроля за работой с обращениями применяется выборочный опрос заявителей, что позволяет не только проконтролировать результат рассмотрения обращения, но и выявить степень удовлетворенности граждан работой администрации района. По результатам проведения всех видов опросов выявлено, что 132 заявителя удовлетворены результатом рассмотрения их обращения, 63 - частично и 27 не удовлетворены. С целью оптимизации работы с обращениями граждан сроки рассмотрения обращений граждан, находящихся на особом контроле у главы района, сокращены до 15 дней.

1. **рассмотрение обращений граждан комиссионно и с выездом на место;**
2. **ежеквартальный опрос населения о качестве обеспечения жизнедеятельности в Новокузнецком муниципальном районе;**

В анкету включено 18 вопросов, охватывающих основные показатели качества жизни населения. Опрос проводится в МБУ «МФЦ Новокузнецкого муниципального района» и в населенных пунктах сельских поселений района. Результаты опроса помогают разработчикам муниципальных программ социально – экономического развития района расставить приоритеты при планировании мероприятий программы.

1. **бесплатная юридическая помощь и консультации для социально незащищенных слоев населения;**
2. **обеспечение гласности и открытости деятельности при работе с обращениями граждан, в том числе с использованием сети Интернет и т.д.**

В целях снижения негативной активности населения, устранения причин и условий, способствующих повышенной активности населения по проблемным вопросам, в администрации района принимаются дополнительные меры:

- прошла акция «Совет от жителя района», ее основной целью было повышение социальной активности и гражданской ответственности граждан – жителей района. Жители поделились своими идеями, замыслами. Итоги будут подведены и опубликованы в августе текущего года.

- в апреле текущего года в администрации района были проведены Дни открытых дверей с целью формирования у молодого поколения необходимых знаний о деятельности ОМС и позитивного имиджа администрации. В данной акции приняли участие 60 старшеклассников из 3-х общеобразовательных школ;

- 06 апреля 2016 года организационным отделом администрации района был проведен практический семинар со специалистами структурных подразделений администрации района и администраций сельских поселений по вопросам ведения делопроизводства по обращениям граждан и повышения эффективности данной работы. В первом полугодии 2016 года была изучена работа с письменными обращениями граждан и организация личного приема граждан в 6 администрациях сельских поселений района. Были проведены проверки ведения делопроизводства по обращениям граждан. В целом, работа с письменными и устными обращениями граждан в сельских поселениях признана удовлетворительной. С целью устранения замечаний и организации эффективного и своевременного рассмотрения обращений граждан главам сельских поселений были направлены рекомендательные письма и  методические материалы.

Работа с обращениями граждан в администрации Новокузнецкого муниципального района и впредь будет направлена на обеспечение неукоснительного соблюдения федерального законодательства, принятие действенных мер при решении жизненно важных проблем населения района.

Нарушения сроков рассмотрения обращений граждан в отчетном периоде выявлено не было.

С уважением,

глава Новокузнецкого муниципального района Е.А.Манузин

Исп.: Ивченко И.А.

Тел.:(3843)32-08-37