

Приложение

к письму от 30.09.2016 № 3335

**Информация  
о принимаемых решениях и мерах  
по совершенствованию работы с обращениями граждан  
по итогам 9 месяцев 2016 года  
Администрацией Октябрьского района Курской области**

Администрация Октябрьского района Курской области представляет информацию о принятых мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан в соответствии с реализацией Федерального Закона от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», распоряжениями Губернатора Курской области, Уставом муниципального района «Октябрьский район» Курской области, постановлением Администрации Октябрьского района Курской области от 12.11.2014 г. № 1445 «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации Октябрьского района Курской области».

В Администрации Октябрьского района Курской области полностью сформирована нормативная правовая база, регламентирующая работу с обращениями граждан, (Положение, графики личного приема граждан, должностные инструкции, назначены ответственные лица в структурных подразделениях администрации района за работу с обращениями граждан и контроль исполнения документов и обращений граждан).

В Администрации района рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в компетенции органа местного самоуправления.

За 9 месяцев 2016 года проведен анализ работы по рассмотрению обращений граждан Администрацией Октябрьского района Курской области согласно тематическому классификатору обращений граждан, поступающих в муниципальные образования Октябрьского района Курской области.

За 9 месяцев 2016 года в Администрации Октябрьского района Курской области и в Администрациях МО Октябрьского района Курской области рассмотрено 988 обращений, в т.ч. 1036 письменных обращений, из них жалоб – 0, предложений – 2, заявлений – 1621 .

В результате проведенного анализа:

- приняты положительные решения - 284;
- даны разъяснительные ответы - 829;
- отказано – 27;
- меры приняты – 483.

В обращениях граждан преимущественно ставятся вопросы улучшения качества обслуживания жилищно - коммунального хозяйства, землепользования, жилищные и социальные вопросы, а также возросла потребность в обращениях в решении вопросов экономики.

Проблемы жилищно-коммунального хозяйства составили значительную долю как среди письменных так и среди устных обращений.

По коллективным обращениям жителей – 12:

- По вопросу исключения многоквартирных домов блокированной застройки из программы капитального ремонта жителей многоквартирных домов – принято решение Собрания Депутатов об исключении из программы таких домов. Таким образом, многоквартирные дома блокированной застройки исключены из программы капитального ремонта.

- По вопросу нарушения правил содержания домашних животных в Катыринском сельсовете д. Митрофанова – виновные лица привлечены к Административной ответственности.

- По вопросу оплаты за электроэнергию проведено разъяснение действующего законодательства.

- Решен вопрос с водоснабжением жителей пер. Коммунистический. Проведена реконструкция скважины. Жители обеспечены водой.

- Поднимались вопросы благоустройства улиц, несанкционированных свалок, освещения такие обращения граждан рассматривались комиссионно с выездом на место, принимались соответствующие меры, результаты доводятся до жителей района.

**Жилищно – коммунальная сфера:** поступило 279 обращений, касающихся освещения улиц, оплаты за коммунальные услуги, обращения по введению тарифов на капремонт МКД, вопросы отопления, благоустройства территории района, освещение улиц, подключение к электроснабжению, замены электросчетчиков вопросы по устранению утечек и прорыва водопровода в частном секторе, обращения по уборке мест общего пользования, обращения по ремонту дорог местного значения – даны разъяснения.

Вопросы решались совместно с Администрациями МО Октябрьского района Курской области.

По некоторым обращениям, граждане направлены в Администрацию муниципального района, где осуществляются полномочия по данным вопросам.

Большое число обращений как среди письменных, так и среди устных зарегистрировано и рассмотрено по вопросам социальной сферы.

**Социальная сфера:** 279 обращений. Предоставление справок жителям пожилого возраста и содействие в оформлении жилищных субсидий, детских пособий, вопросы пенсионного обеспечения, помощь в предоставлении транспорта для транспортировки пожилых граждан, оказание содействия льготной категории граждан при транспортировке инвалидов кресел, оформления и доставки документов гражданам, имеющим опеку.

В целях социальной поддержки граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации и имеющих место жительства, в бюджете района предусмотрены денежные средства на оказание материальной помощи.

**Экономика:** 77 обращений. Вопросы касающиеся оплаты налогов, решение вопросов индивидуальных предпринимателей, увеличение количества рабочих дней филиала сбербанка. По многочисленным обращениям населения поселка был проработан данный вопрос. В настоящее время изменен график работы с увеличением работы на один день. Данный вопрос будет прорабатываться далее.

**Транспорт:** 5 обращений, связанные с предоставлением транспорта для перевозки больного, детей в образовательные учреждения района, обращение по увеличению количества рейсов автобусного маршрута – даны разъяснения на данные вопросы.

В Администрации Октябрьского района Курской области, одной из главных задач при организации работы с обращениями граждан, является принятие мер по недопущению фактов нарушения сроков рассмотрения обращений, ответственность исполнителей и должностных лиц за соблюдение сроков рассмотрения обращений и подготовки ответов.

Администрацией Октябрьского района Курской области в устной, а также и в письменной форме, направляются исполнителям предварительные напоминания об истечении сроков рассмотрения обращений заявителей.

На личный прием к Главе Октябрьского района Курской области за рассматриваемый период обратилось 195 человек.

Всего принято граждан на личном приеме 243 человека. Часть вопросов решены в ходе приема, по другим давались поручения, разъяснения или рекомендации.

Во время личного приема Главой Октябрьского района Курской области каждый житель имеет право оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

Большую работу в решении срочных проблем граждан осуществляет «Единая дежурно – диспетчерская служба Октябрьского района Курской области». Круглосуточная работа службы позволяет гражданам обращаться в любое время по вопросам работы объектов жилищно-коммунального хозяйства, энергоснабжения, и другим вопросам, требующим быстрого решения. Телефон ЕДДС размещен на информационных стендах района. Количество поступивших звонков граждан в Единую дежурно – диспетчерскую службу за отчетный период составило 3725, по всем звонкам граждан были приняты безотлагательные меры.

Для информирования населения о деятельности Администрации Октябрьского района Курской области используется официальный сайт администрации, где размещен график приема граждан, перечень телефонов, справочная информация.

Также существует обратная связь. Каждый житель района может разместить на сайте заявление, задать интересующий вопрос и получить ответ на электронных страницах сайта – зарегистрировано обращений – 3. Это вопросы землепользования и строительства. По всем обращениям даны разъяснительные ответы.

В Администрацию Октябрьского района Курской области также поступают письма посредством электронной почты, которые также подлежат рассмотрению в общем порядке.

Также в Администрации Октябрьского района Курской области применяются новые формы работы, выездные встречи Главы Октябрьского района Курской области и проведение собраний жителей района;

- ведется разъяснительная работа о полномочиях, возложенных на администрацию с использованием средств массовой информации, что дает дополнительную возможность жителям решать на местах наиболее насущные вопросы;

- стала чаще применяться практика проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;

- возросло количество комиссионных проверок с составлением актов, что обеспечивает объективность рассмотрения поступающих обращений;

- внедрена в практику правовая экспертиза проектов ответов гражданам, которая содержит объективную и всестороннюю оценку изложенных в обращениях фактов и информации, а так же правовые обоснования принятых решений, что позволило значительно снизить количество обращений по наиболее актуальным для жителей района вопросам;

- проводятся регулярные совещания по состоянию работы с обращениями граждан в структурных подразделениях администрации, в муниципальных образованиях района. Оказывается методическая и практическая помощь по организации работы с поступающими заявлениями граждан, что на практике дает реальные положительные результаты повышения эффективности работы с обращениями граждан;

- для повышения уровня профессиональной квалификации сотрудников, осуществляющих работу с обращениями, проходят повышение квалификации;

- продолжается работа по совершенствованию официальных сайтов Администрации Октябрьского района и Администраций МО Октябрьского района Курской области. Обязательный раздел «Обращения граждан» соответствует предъявляемым законодательством требованиям.

Ответы на поступившие заявления и обращения граждан давались в установленные законодательством сроки.

Начальник отдела организационной работы  
Администрации Октябрьского района  
Курской области



М.Ю. Захарова