

О Т Ч Е Т

о работе с обращениями граждан за 2011 год

Основной задачей в работе с обращениями граждан является контроль за рассмотрением обращений граждан, который осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения обращений граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Обращения граждан подлежат рассмотрению в порядке и сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В администрации Мирного контроль за сроками рассмотрения письменных обращений граждан и подготовки ответов заявителям осуществляется руководителями структурных подразделений, которые несут ответственность за учет и сохранность документов, обеспечивают их оперативное рассмотрение, доведение их до исполнителей в день поступления и контроль за качественным исполнением документов по существу вопроса, и канцелярией администрации Мирного с использованием информационной системы. Контроль за сроками рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших при личном приеме граждан осуществляется уполномоченным работником приемной главы администрации в соответствии с Административным регламентом администрации Мирного по предоставлению муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок», утвержденным постановлением администрации Мирного от 30 января 2012 года № 105.

Контроль за своевременным исполнением и качеством проработки и рассмотрения поставленных в обращении вопросов осуществляют руководители структурных подразделений администрации Мирного (лица, их замещающие), ответственные за рассмотрение обращения в соответствии с резолюцией.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан.

Обращения снимались с контроля канцелярией администрации Мирного, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы в письменной форме или в форме электронного документа заявителям, а также при необходимости контролирующим органам.

Датой снятия с контроля являлась дата отправления окончательного ответа заявителю (и при необходимости в контролирующий орган).

Обращения, на которые давались промежуточные ответы, с контроля не снимались.

Канцелярия администрации еженедельно направляла в структурные подразделения администрации Мирного информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек. Кроме того, велся опережающий контроль исполнения документов.

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные сроки возлагается на руководителей структурных подразделений

администрации Мирного (лиц, их замещающих) и работников структурных подразделений администрации Мирного, ответственных за рассмотрение конкретного обращения.

Руководители отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений администрации Мирного (лица, их замещающие) регулярно проверяли состояние исполнительской дисциплины, рассматривали случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений граждан, принимали меры по устранению причин нарушений.

Виновные в нарушении установленного порядка рассмотрения обращений граждан, несли ответственность в дисциплинарном порядке. В течение 2011 года за нарушение сроков рассмотрения обращений граждан привлечены к дисциплинарной ответственности 4 муниципальных служащих администрации Мирного.

Во избежание нарушений сроков рассмотрения обращений граждан, канцелярия администрации Мирного еженедельно готовила информацию по анализу исполнительской дисциплины, которая передавалась начальнику организационного управления. Данная информация доводилась до исполнителей, в целях своевременного исполнения документов, стоящих на контроле. Кроме того, канцелярией был введен опережающий контроль за исполнением обращений граждан.

В 2011 году в канцелярию администрации Мирного поступило и было зарегистрировано 4658 обращение граждан. Из них:

- по вопросам аренды и приватизации – 1396 обращений;
- по вопросам предоставления архивных справок – 59 обращений;
- по вопросам выделения жилья – 68 обращений;
- по вопросам ГО и ЧС, экология – 2 обращения;
- по жилищным вопросам – 1568, в том числе 81 устное обращение;
- по вопросам ЖКХ – 76 обращений, в том числе 7 устных обращений;
- по вопросам законности и правопорядка – 8, в том числе 5 устных обращений;

- по вопросам здравоохранения – 7 обращений, в том числе 1 устное обращение;
- по вопросам кадров – 4 обращения, в том числе 2 устных обращения;
- по вопросам культуры и искусства – 1 обращение;
- по вопросам образования – 7 обращений, в том числе 1 устное обращение;
- по вопросам опеки и попечительства – 87 обращений;
- по вопросам отселения - 234 обращения, в том числе 11 устных обращений;
- по вопросам приема-передачи объектов – 1 обращение;
- по вопросам регистрации граждан – 283 обращения, в том числе 13 устных обращений;
- по работе органов власти – 98 обращений;
- по вопросам социального обеспечения – 25 обращений; в том числе 7 обращений;
- по вопросам спорта – 1 устное обращение;
- по вопросам строительства и архитектуры - 136 обращений, в том числе 7 устных обращений;
- по вопросам оплаты счета – 4 устных обращения;
- по вопросам торговли, бытового обслуживания – 8 обращений, в том числе 3 устных обращения;
- по вопросам транспорта и связи – 2 обращения, в том числе 1 устное обращение;
- по финансовым вопросам – 59 обращений.

Согласно справке по тематике обращений граждан, большинство обращений связано с арендой, приватизацией и жилищным вопросам.

Ответы заявителям направлялись по всем доводам и по существу поставленных вопросов.

Прием граждан по личным вопросам главой администрации Мирного проводится согласно утвержденному плану работы администрации Мирного

два раза в месяц, с привлечением руководителей и специалистов администрации, а также руководителей организаций города, участие которых необходимо для разъяснений по интересующим граждан вопросам. Информация о месте приема и об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан секретарем главы администрации при записи на прием либо путем оповещения по телефону, а также вывешивается в день приема на стенд объявлений в холле при входе в помещение администрации Мирного. На каждого пришедшего на прием гражданина оформляется карточка регистрации обращений граждан, куда заносятся данные гражданина и содержание устного обращения. В ходе личного приема разъяснения гражданам в некоторых случаях даются в устной форме, если такой ответ устраивает обратившегося гражданина. Письменные ответы оформляются должностными лицами согласно резолюции главы администрации и в сроки, не позднее предусмотренных федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 02.05.06 № 59-ФЗ. В тех случаях, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Мирного, гражданину дается разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В 2011 году на прием по личным вопросам к главе администрации Мирного обратилось 147 гражданина. В 84 случаях обратившимся даны разъяснения в ходе приема, в 61 случае даны ответы в письменной форме.

На еженедельном совещании при главе администрации Мирного проводился анализ рассмотрения письменных обращений граждан с докладом руководителей отраслевых (функциональных) органов и структурных подразделений администрации Мирного о соблюдении сроков рассмотрения обращений граждан.