БАШҠОРТОСТАН РЕСПУБЛИКАҺЫ
КҮМЕРТАУ ҠАЛАҺЫ
ҠАЛА ОКРУГЫ СОВЕТЫ

СОВЕТ ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ГОРОД КУМЕРТАУ
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН

ҠАРАР РЕШЕНИЕ

О работе Администрации городского округа город Кумертау Республики Башкортостан с обращениями граждан

Заслушав информацию управляющего делами Администрации городского округа город Кумертау Республики Башкортостан (далее – Администрация) Уразаева А.Ш., Совет городского округа город Кумертау Республики Башкортостан отмечает, что одним из приоритетных направлений работы Администрации является защита прав и законных интересов горожан через систему работы с обращениями граждан.

По итогам работы за I полугодие 2015 года в Администрацию поступило 1975 обращений граждан. Заявителями чаще используется письменная форма обращения (94,8% от всех поступивших). В 2015 году налажено межведомственное взаимодействие между Администрацией и Многофункциональным центром города, установлено удаленное рабочее место. В электронной форме из РГАУ МФЦ получено 289 обращений, через информационный портал городского округа получено 103 обращения.

Большинство обращений, зарегистрированных за 6 месяцев текущего года, традиционно носили индивидуальный характер. Из года в год наибольшее количество обращений поступает от многодетных и малоимущих семей, инвалидов, пенсионеров, детей-сирот и воспитанников детских домов и интернатов, индивидуальных предпринимателей, ветеранов войны и труда, боевых действий.

В обращениях, поступивших в Администрацию за I полугодие 2015 года, заявителями было поднято 2007 вопросов различной тематики. По вопросам государства, общества, политики поступило 57 обращений, по вопросам блока социальной сферы поступило 529 обращений. Сохраняется значительный объем писем по вопросам экономического блока, поступило 867 обращений. Анализ вопросов показал, что по-прежнему наиболее острыми и актуальными остаются вопросы жилищно-коммунальной сферы, которые затрагивались в 502 обращениях, что составляет 25,4% от всего количества обращений.

Из общего количества рассмотренных обращений удовлетворено – 1167 обращений (59%), разъяснено – 693 обращения (35%), отказ заявителей от своих требований – 3 обращения, направлено по подведомственности – 10 обращений (0,5%), отказано – 36 обращений (1,9%),

принято к сведению – 48 обращений (2,4%), оставлено без ответа – 3 обращения. В ходе работы с обращениями граждан принятие положительных решений, в основном, касалось вопросов постановки обратившихся на учет для выделения земельного участка многодетным семьям и семьям, имеющим ребенка-инвалида; аренды земельных участков и нежилых помещений; выдачи разрешений на строительство и перепланировку; удовлетворения жалоб граждан по ненадлежащему санитарному состоянию и содержанию дворовых территорий и жилого фонда.

В отчетном периоде главой Администрации проведено 11 приемов граждан по личным вопросам. Всего было принято на личных приемах 79 человек по 113 вопросам. По результатам рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме: решено положительно – 34, даны разъяснения с учетом действующего законодательства на 74 обращения, отказано – 4.

К заместителям главы Администрации в ходе приемов по личным вопросам обратилось 150 человек.

В подразделениях Администрации за 6 месяцев текущего года рассмотрено 1136 обращений граждан. Из них удовлетворено - 552 обращения или 48,6% от общего объема обращений, разъяснено - 473 обращения или 41,7% от общего объема обращений, отказано по 111 обращениям или 9,8% от общего объема обращений. Анализ вопросов показал, что по-прежнему наиболее острыми и актуальными остаются вопросы жилищно-коммунальной сферы, которые затрагивались в 502 обращениях, что составляет 25,4% от всего количества обращений.

Прокуратурой г.Кумертау проведена проверка соблюдения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан. В ходе которой установлено, что Администрацией при рассмотрении поступающих обращений граждан допускаются нарушения закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». По результатам проведенной проверки прокуратурой города в адрес главы Администрации внесено представление об устранении нарушений законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан, которое рассмотрено, удовлетворено. По результатам проведенной проверки три должностных лица привлечены к дисциплинарной ответственности.

Заслушав информацию о работе Администрации с обращениями граждан за 6 месяцев 2015 года, Совет городского округа город Кумертау Республики Башкортостан **р е ш и л:**

1. Информацию о работе Администрации городского округа город Кумертау Республики Башкортостан с обращениями граждан за 6 месяцев 2015 года принять к сведению (прилагается).

2. Рекомендовать муниципальным служащим Администрации строго соблюдать требования законодательства об обращениях граждан.

3. Обязать Администрацию принять меры по недопущению нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан должностными лицами.

4. Контроль исполнения решения возложить на постоянную комиссию по социально-гуманитарным вопросам, охране правопорядка.

Председатель Совета
городского округа город Кумертау
Республики Башкортостан

Ю.М. Мельников

г.Кумертау
30 сентября 2015 года
№ 50-7

Приложение

к решению Совета городского округа город Кумертау Республики Башкортостан
от 30.09.2015 № 50-7

И Н Ф О Р М А Ц И Я
о работе Администрации городского округа город Кумертау Республики Башкортостан с обращениями граждан за I полугодие 2015 года

Одним из приоритетных направлений работы Администрации городского округа город Кумертау Республики Башкортостан (далее - Администрация) является защита прав и законных интересов горожан через систему работы с обращениями граждан. Так как конституционное право граждан на обращение в органы местного самоуправления является наиболее часто реализуемым во взаимоотношениях граждан и власти, позволяющее влиять на их деятельность.

По итогам работы за I полугодие 2015 года в Администрацию поступило 1975 обращений граждан, из которых:

- 1575 заявлений (111,2% к уровню соответствующего периода предыдущего года);
- 390 жалоб (95,6 % к уровню соответствующего периода предыдущего года);
- 10 предложений.

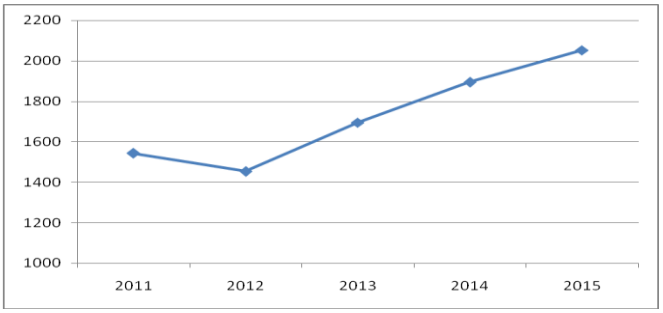


Диаграмма 1. Количество поступивших обращений за первое полугодие 2015 года и за аналогичные периоды последние пять лет.

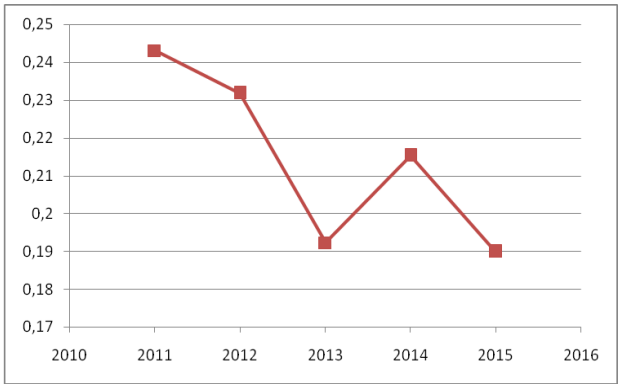


Диаграмма 2. Доля жалоб в общем количестве поступивших обращений за первое полугодие 2015 года и за аналогичные периоды последние пять лет.

Анализ динамики поступления обращений показывает, что отмечается ежегодное увеличение количества поступающих обращений граждан в Администрацию от 5% до 16% (Диаграмма 1). Но в тоже время наблюдается снижение доли жалоб в общем количестве обращений (Диаграмма 2).

За 6 месяцев текущего года основную часть зарегистрированных в Администрации обращений составили заявления. Однако, если за I полугодие 2014 года прослеживается увеличение количества жалоб, поступивших в адрес должностных лиц, то в отчетном периоде отмечается снижение жалоб.

С января 2015 года заявители, как и ранее, чаще использовали письменную форму обращения (94,8% от всех поступивших в Администрацию обращений). В 2015 году налажено межведомственное взаимодействие между Администрацией и Многофункциональным центром города, установлено удаленное рабочее место. В электронной форме из РГАУ МФЦ получено 289 обращений (14,6% от общего числа), через информационный портал городского округа получено 103 обращения (5,2% от общего количества).

Большинство обращений, зарегистрированных за 6 месяцев текущего года традиционно носили индивидуальных характер (92,8 %), таким образом, на долю коллективных обращений пришлось всего 7,4 % от всего количества обращений. Для сравнения, за аналогичный период прошлого года поступило 5,1% коллективных обращений.

Согласно ч.1 ст.11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» 5 письменных обращений граждан, направленных в Администрацию, оставлено без ответа, в связи отсутствием фамилии гражданина и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ.

Из органов государственной власти Российской Федерации и Республики Башкортостан поступило 148 обращений.

Как и в предыдущие периоды, от граждан, указавших свой социальный статус, наибольшее количество обращений поступило от многодетных и малоимущих семей, инвалидов, пенсионеров, детей-сирот и воспитанников детских домов и интернатов, индивидуальных предпринимателей, ветеранов войны и труда, боевых действий – 210.

Все письменные обращения были рассмотрены главой Администрации и с поручениями направлены на исполнение заместителям главы и руководителям соответствующих отделов, предприятий и учреждений.

В работе с обращениями граждан постоянно внедряются новые технологии в межведомственном взаимодействии. Так 12 декабря 2014 года в России прошел Общероссийский день приема граждан, когда с 12 до 20 часов по местному времени одновременно личный прием граждан в России провели уполномоченные лица органов власти всех уровней. В этот день, используя все доступные каналы связи, в том числе специально организованный закрытый канал связи, имелась возможность совместного рассмотрения вопросов, связавшись с другими учреждениями и ведомствами Российской Федерации.

Главой муниципального образования и заместителями главы Администрации в ходе Общероссийского дня приема приняты 44 гражданина и зарегистрировано 10 заявлений. 12 декабря 2014 года обращений граждан из других органов власти и местного самоуправления в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи в Администрацию не поступало.

Начиная с января 2014 года в на сайте ССТУ РФ в режиме реального времени заполнялся отчет ФСТ России о результатах рассмотрения обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мер.

На официальном сайте города существует возможность «обратной связи», что дает право гражданам задать любой вопрос руководителям Администрации.

Анализ вопросов, поставленных в обращениях гражданами

В обращениях, поступивших в Администрацию за I полугодие 2015 года, заявителями было поднято 2007 вопросов различной тематики.

По вопросам государства, общества, политики поступило 57 обращений (2,9% от общего числа поступивших обращений). К этой категории относятся уведомления о проведении публичных мероприятий, запросы на предоставление архивных данных, копий документов.

По вопросам блока социальной сферы поступило 529 обращений (26,8% от всего количества обращений).

В основном, это заявления по вопросам опеки и попечительства, совершения сделок имущественного характера с участием несовершеннолетних, выплаты или отмены выплаты денежных средств на содержание детей. В данную категорию включены вопросы оказания гражданам материальной помощи (в т.ч. на организацию поездок к месту захоронения участников ВОВ, а также улучшения социально-бытовых условий малоимущих и пенсионеров).

Незначительное количество жителей города обращались с просьбами о трудоустройстве, урегулировании трудовых отношений.

Сохраняется значительный объем писем по вопросам экономического блока, поступило 867 обращения (43,9% от всего количества обращений).

По вопросам строительства, архитектуры поступило 440 обращений или 22,3% от общего числа обращений. В основном это обращения граждан заявительного характера, связанные с выдачей разрешений на строительство, ввод объектов в эксплуатацию, перепланировку жилых и нежилых помещений, присвоением адресов объектам недвижимости.

За I полугодие 2015 года в Администрацию обратилось 335 человек (17% от общего числа обращений) по вопросам предоставления земельных участков в аренду, собственность для индивидуального жилищного строительства, садоводства, огородничества, оформления, расторжения, продления договора аренды земельного участка и др.

Остальные обращения касались вопросов промышленности, торговли, транспорта, общественного питания и бытового обслуживания.

Основное количество вопросов (210 или 10,7% от всех обращений) зафиксировано по теме жилья. Здесь преобладают вопросы предоставления жилых помещений, улучшения жилищных условий, сокращения сроков предоставления жилья согласно очередности.

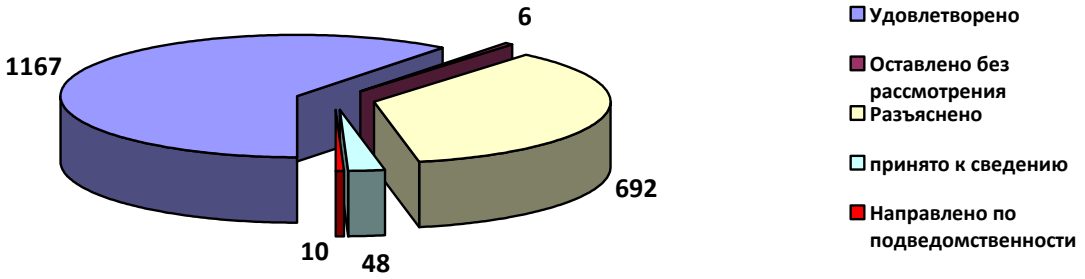
Анализ вопросов показал, что по-прежнему наиболее острыми и актуальными остаются вопросы жилищно-коммунальной сферы, которые затрагивались в 502 обращениях, что составляет 25,4% от всего количества обращений. Граждане выражали неудовлетворенность по обеспечению отоплением, водоснабжением, электроснабжением, очисткой дорог от снега, благоустройству и санитарному состоянию внутридомовых территорий и города, по вопросам роста тарифов на жилищно-коммунальные услуги, начислений платы за общедомовые нужды за водоснабжение, электроэнергию, заключения договоров с управляющими компаниями.

В I полугодии 2015 года в Администрации рассматривались обращения ветеранов Великой Отечественной Войны. В основном, вопросы касались предоставления жилья ветеранам и текущего и капитального ремонта индивидуальных жилых домов и жилых помещений в многоквартирных домах, в которых проживают ветераны ВОВ.

По вопросам обороны, безопасности и законности поступило 20 обращений (1% от общего числа поступивших обращений). В них поднимались вопросы по предоставлению отсрочки от службы в вооруженных силах, просьбы по принятию мер к устранению правонарушений.

Показатели решения вопросов, поставленных в обращениях гражданами

Удовлетворено – 1167 обращений (59% от общего объема обращений), разъяснено – 692 обращения (35% от общего объема обращений), отказ заявителей от своих требований – 3 обращения, направлено по подведомственности – 10 обращений (0,5% от общего объема обращений), отказано – 36 обращения (1,9% от общего объема обращений), принято к сведению – 48 обращений (2,4% от общего объема обращений), оставлено без ответа – 3 обращения.



В ходе работы с обращениями граждан принятие положительных решений, в основном, касалось вопросов постановки обратившихся на учет для выделения земельного участка многодетным семьям и семьям, имеющим

ребенка-инвалида; аренды земельных участков и нежилых помещений; выдачи разрешений на строительство и перепланировку; удовлетворения жалоб граждан по ненадлежащему санитарному состоянию и содержанию дворовых территорий и жилого фонда.

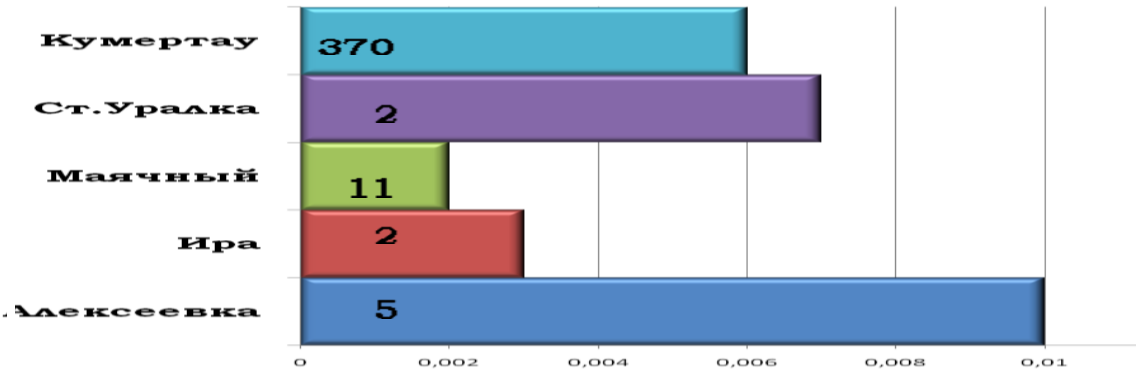
К сожалению, в работе с обращениями граждан имеются недостатки. Так по итогам проведенной проверки прокуратурой г.Кумертау исполнения законодательства «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» выявлены факты несоблюдения сроков рассмотрения. По результатам проведенной проверки три должностных лица привлечены к дисциплинарной ответственности. Недочеты в работе можно объяснить не достаточным контролем за сроками рассмотрения, отчасти это связано и с большой загруженностью специалистов.

Проанализировав состояние работы с обращениями граждан в Администрации за предыдущие период, должностным лицам поручено внимательно и тщательно вести дальнейшую работу с обращениями граждан.

Территориальное распределение обращений

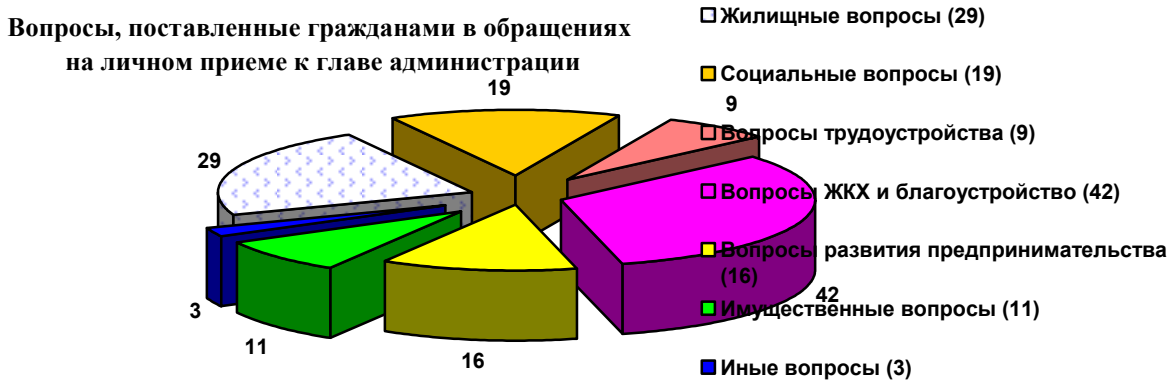
Традиционно наибольшее количество обращений поступают от жителей города Кумертау (1748 или 88,5% всех обращений).

Доля жалоб граждан, приходящаяся на одного жителя населенного пункта городского округа составляет:



Личный прием граждан главой администрации и его заместителями

Одной из наиболее востребованных форм взаимодействия с жителями продолжает оставаться личное общение с руководством города. Так, за первое полугодие 2015 года главой Администрации проведено 11 приемов граждан по личным вопросам. Всего было принято на личных приемах 79 человек по 113 вопросам. По результатам рассмотрения обращений, поступивших на личном приеме: решено положительно – 34, даны разъяснения с учетом действующего законодательства на 74 обращения, отказано – 4.



В том числе, на личном приеме, организованном отделом предпринимательства и потребительского рынка, главой администрации было принято 16 представителей бизнеса. Данная категория граждан обращалась по вопросам: погашения задолженности – 5 человек, по открытию собственного дела – 5 человек, согласование места размещения зданий и конструкций – 4, прочие вопросы – 2 человека.

По всем обращениям даны разъяснения в ходе личного приема либо были подготовлены и в установленные законодательством сроки в письменной форме направлены ответы заявителям.

Некоторые жалобы граждан были рассмотрены с выездом на место, что позволило наглядно изучить суть вопросов и объективно подойти к их решению.

К заместителям главы администрации в ходе приемов по личным вопросам обратилось 150 человек.

За 6 месяцев 2015 года первым заместителем главы администрации, курирующим вопросы экономического развития и инвестиций, на личном приеме принято 18 человек. Граждане обращались по вопросам трудоустройства и невыплаты заработной платы, организации предпринимательской деятельности, оплате коммунальных услуг, жалобы на индивидуальных предпринимателей и др.

Заместителем главы администрации по строительству, жилищно-коммунальному хозяйству и инфраструктуре на личном приеме принято 34 человека. Граждане обращались по вопросам начисления платы за жилищно-коммунальные услуги, дорожного хозяйства, землепользования, ремонта в жилищном фонде, оказания финансовой помощи отдельным категориям граждан, по жилищным вопросам.

К заместителю главы администрации по социальной и кадровой политике за I полугодие 2015 года обратилось 98 человек. Граждане обращались по вопросам содействия в трудоустройстве; по предоставлению целевого направления в высшие учебные заведения; медицинского обслуживания; образования; пенсионного обеспечения; предоставления жилья; физической культуре, спорту и молодежной политики; социального обслуживания граждан и др.

По всем обращениям даны консультации, рекомендации, разъяснения, предоставлялась необходимая информация.

Итоги работы с обращениями граждан
в структурных подразделениях администрации

В подразделениях администрации за 6 месяцев текущего года рассмотрено 1136 обращений граждан. Из них удовлетворено - 552 обращения или 48,6% от общего объема обращений, разъяснено - 473 обращения или 41,7% от общего объема обращений, отказано – 111 обращений или 9,8% от общего объема обращений.

Централизованной городской диспетчерской службой ООО «АДС», расположенной в здании администрации, оперативно решаются проблемы граждан по жилищно-коммунальным вопросам. За отчетный период в централизованную диспетчерскую службу обратилось 1263 человека с просьбой о помощи в решении их проблем. Они обращались по вопросам: качества дорог – 532, горячего и холодного водоснабжения – 131, освещения домов, подъездов, квартир - 97, центрального отопления – 76, канализации – 43, деятельности общественного транспорта – 34, другим вопросам – 350.