**Информация**

**об итогах работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования «Ленский район» за 2019 год**

За 2019 год деятельность администрации муниципального образования «Ленский район» была направлена на реализацию задач по исполнению требований федерального и республиканского законодательства в части усиления контроля, направленного на предотвращение нарушений порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, а также повышения эффективности и качества проводимой работы.

В адрес главы муниципального образования «Ленский район» за 2019 год поступило 1 972 обращения граждан, из них – 1 560 письменных и 412 устных обращений. Для сравнения за 2018 год – поступило 1 905 письменных и 301 устное обращение граждан.

В отчетный период в администрации муниципального образования «Ленский район» контролировалось исполнение 595 обращений. По итогам рассмотрения 1 019 авторам сообщалось о положительном решении поставленных вопросов, 953 авторам даны необходимые разъяснения.

Наибольшее количество письменных обращений за 2019 год в адрес главы муниципального образования «Ленский район» зарегистрировано от жителей МО «Город Ленск» - 827ед.

Отмечается тенденция увеличения количества обращений, поступающих из поселений Ленского района 733 обращения (в 2018 году – 675 ед.):

МО «Поселок Пеледуй» - 179, МО «Поселок Витим» - 173, МО «Беченчинский наслег» - 107, МО «Орто-Нахаринский наслег» - 90, МО «Толонский наслег» - 59, МО «Нюйский наслег» - 54, МО «Наторинский наслег» - 24, МО «Мурбайский наслег» - 23, МО «Ярославский наслег» - 17, МО «Салдыкельский наслег» - 7.

В основном жители поселений Ленского района обращаются за предоставлением земельных участков для строительства и ведения сельского хозяйства, выдачи градостроительного плана под индивидуальное строительство жилья, оказанием материальной помощи, выделением жилья в городе.

Из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, Аппарата Правительства Российской Федерации, и других федеральных органов государственной власти поступило 24 обращения. В адрес Главы Республики Саха (Якутия) и Администрации Главы и Правительства Республики Саха (Якутия) поступило 23 письменных обращения.

За 2019 год зарегистрировано 30 коллективных и 216 повторных обращений. Тематика данных обращений – переселение из ветхого и аварийного жилья, выделение жилья, градостроительная деятельность, выделение земельных участков, вопросы опеки и попечительства несовершеннолетних.

Среди категорий граждан, обращающихся с заявлениями, большая часть граждан относится к категории малообеспеченных (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, одинокие матери).

Наибольшее количество обращений поступает по разделам «Социальная сфера» 660 ед., «Жилищно-коммунальная сфера» 418 ед., «Экономика» 415 ед. (Приложение №2).

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан в администрации муниципального образования «Ленский район» за 2019 год, следующие: из 1 560 обращений на контроль поставлено 455 ед., поддержано 997 ед., авторам обращений даны необходимые разъяснения 563 ед.

**Работа с устными обращениями граждан**

В соответствии с утвержденными планами работы администрации, главой муниципального образования «Ленский район» в течение 2019 года проведено 28 приемов населения по личным вопросам. Всего за отчетный период главой администрации принято 397 человек (или 412 обращений), из них 140 обращений поставлены на контроль. По результатам рассмотрения поддержано и приняты меры по 22 обращениям, даны ответы разъяснительного характера – 390 ед. Основными вопросами поступивших обращений являются вопросы обеспечения жильем, переселение граждан из ветхого и аварийного жилья, оказание материальной помощи на проезд к месту лечения и ремонт жилья.

В течение 2019 года главой МО «Ленский район» проведено 9 выездных приемов граждан, принято 99 человек (или 115 обращений), из них 57 обращений поставлено на контроль. Основными темами являются выделение земельных участков для строительства и ведения сельского хозяйства, вопросы градостроительства, оказание материальной, медицинской помощи, выделение жилья в городе.

По результатам выездных приемов: поддержано – 6 обращений, даны разъяснения по 109 обращениям.

Также в соответствии с распоряжением Главы Республики Саха (Якутия) от 05.04.2017 года №307-РГ ««О проведении Общереспубликанских дней приема граждан» проведено 8 Общереспубликанских дней приема граждан, на которых по району принято 137 граждан (из них главой МО «Ленский район» - 72 человека, на контроль поставлено 24 обращения, поддержано 4, даны разъяснения по 68 обращениям).

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации от 26 апреля 2013 г. № Пр-936 12 декабря 2019 года проведен Общероссийский день приема граждан по району принято 38 граждан (из них главой администрации «Ленский район» принято 32 человека). На контроль поставлено 10 обращений, по всем даны разъяснения.

Ответственные специалисты администраций МО «Ленский район», МО «Город Ленск», МО «Поселок Витим», МО «Поселок Пеледуй» регулярно принимают участие в нагрузочных испытаниях в режиме системы личного приема на базе специального программного обеспечения по проведению приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи (СПО УАРМ ОДПГ).

**Организационная работа**

Информация о порядке обращения, образцы заявлений, нормативно правовые акты, а также графики приема граждан главой и заместителями администрации МО «Ленский район» доводятся до сведения граждан через официальный сайт и информационный стенд, находящийся на 1 этаже администрации.

**Отчетность**

В Управление по работе с обращениями и сообщениями граждан и организаций Администрации Главы Республики Саха (Якутия) и Правительства Республики Саха (Якутия) направляется информация о количестве обращений и содержащихся в них вопросах с распределением по тематическим разделам за отчетный месяц по установленной форме ежемесячно до 3 числа месяца, следующего за отчетным.

**Работа с информационным порталом ССТУ.РФ**

Работа по реализации Указа Президента РФ от 17.04.2017 года №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», организована полностью, а именно во всех поселениях Ленского района назначены ответственные за работу на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ. Программным обеспечением VipNet Client версии 4х обеспечены все городские и сельские поселения Ленского района.

В 2019 году допущены нарушения в части предоставления ежемесячных отчетов по заполнению раздела «Результаты рассмотрения обращений» на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ специалистами поселений МО «Беченчинский наслег», МО «Ярославский наслег», МО «Толонский наслег», объяснительные специалистами представлены.

**В целях повышения качества работы** с обращениями граждан администрация муниципального образования «Ленский район» ставит следующие задачи:

1. Заместителям главы администрации, руководителям, начальникам отделов и управлений:

1.1. строго соблюдать Федеральный закон от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закон Республики Саха (Якутия) от 16.10.2003г. 83-З №155-III «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Саха (Якутия)»;

1.2. обращать особое внимание на рассмотрение повторных и коллективных обращений граждан, изучать причины их поступления и обеспечить строгий контроль полноты ответов, направляемых заявителям;

1.3. обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений, не допускать нарушения сроков рассмотрения, подготовки формальных ответов.

2. Рекомендовать главам поселений Ленского района:

2.1. усилить контроль за представлением и заполнением отчета на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям, в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;

2.2. обеспечить на высоком организационном уровне проведение Общероссийского и Общереспубликанских дней приема граждан в соответствии с поручением Президента Российской Федерации от 26 апреля 2013 г. № Пр-936 и распоряжением Главы Республики Саха (Якутия) от 05.04.2017 года №307-РГ «О проведении Общереспубликанских дней приема граждан».

3. Главному специалисту общего отдела (Иванская Е.С.):

3.1. своевременно актуализировать информацию о работе с обращениями граждан и организаций на официальном информационном портале Республики Саха (Якутия) в соответствии с требованиями Федерального закона от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

3.2. направлять в Управление по работе с обращениями и сообщениями граждан и организаций Администрации Главы Республики Саха (Якутия) и Правительства Республики Саха (Якутия) информацию о количестве обращений и содержащихся в них вопросах с распределением по тематическим разделам за отчетный месяц по установленной форме ежемесячно до 3 числа месяца, следующего за отчетным;

3.3. своевременно рассылать напоминания и осуществлять контроль за сроками исполнения обращений граждан.

- принимать необходимые меры по повышению ответственности должностных лиц за результаты работы с обращениями граждан, обеспечить населению доступность регулярного приема структурными подразделениями, строго соблюдать дни и часы приема граждан;

- не допускать формальных и недостоверных ответов;

- продолжать принимать необходимые меры по недопущению нарушения сроков рассмотрения обращений граждан (привлекать к ответственности лиц, допустивших нарушение сроков);

- ежеквартально составлять отчеты о работе с обращениями граждан и размещать их на официальном сайте администрации;

- при организации личного приема руководителями администрации района, обращать особое внимание на необходимость принципиального улучшения работы с обращениями граждан, своевременно информировать заявителей о результатах рассмотрения их обращений, разъяснять гражданам возможные (в рамках действующего законодательства) пути и способы разрешения поднимаемых ими вопросов;

- продолжать работу по повышению эффективности и качества рассмотрения письменных и устных обращений граждан.

1. **Поступление письменных и устных обращений граждан**

**2. Тематика вопросов обращений граждан, поступивших**

**в администрацию МО «Ленский район» за 2019 год**

**3. Результаты рассмотрения письменных обращений в 2019 году**

**4. Работа с устными обращениями граждан**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение №1 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование показателя** | **Письменные обращения** | | **Устные обращения** | |
| Количество обращений | Количество вопросов | Количество обращений | Количество вопросов |
| **1** | **Количество поступивших обращений** | **1560** | **Х** | **412** | **Х** |
| 2 | * поступило обращений в форме электронного документа | **19** |  | **Х** | **Х** |
| 3 | * поступило коллективных обращений | 25 | Х | 5 | Х |
| 4 | * поступило повторных обращений | 206 | Х | 10 | Х |
| 5 | * взято на контроль | 455 | Х | 140 | Х |
| 6 | * рассмотрено с выездом на место | 7 | Х | 6 | Х |
| 7 | * рассмотрено комиссионно | - | Х | 1 | Х |
| **8** | **Распределение обращений по видам (сумма строк 9+10+11 = строка 1):** | **1560** | **Х** | **412** | **Х** |
| 9 | заявлений | 1560 | Х | 386 | Х |
| 10 | жалоб | - | Х | 26 | Х |
| 11 | предложений | - | Х | - | Х |
| **12** | **Поступило из иных:** | **47** | **Х** | **Х** | **Х** |
| 13 | * федеральных органов государственной власти | 24 | Х | Х | Х |
| 14 | * республиканских органов государственной власти | 23 | Х | Х | Х |
| 15 | * органов местного самоуправления | - | Х | Х | Х |
| **16** | **Количество содержащихся в обращениях вопросов (должно соответствовать сумме строк 22 и 26)** | **Х** | **1560** | **Х** | **412** |
| **17** | **По вопросам, относящимся к предметам ведения (сумма строк 18+19+20+21 = строка 15):** | **Х** | **1560** | **Х** | **412** |
| 18 | * Российской Федерации | Х | - | Х | - |
| 19 | * Российской Федерации и субъектов Российской Федерации | Х | - | Х | - |
| 20 | * субъектов Российской Федерации | Х | - | Х | - |
| 21 | * органов местного самоуправления | Х | 1560 | Х | 412 |
| **22** | **Количество обращений и вопросов, содержащихся в обращениях, перенаправленных для рассмотрения по компетенции (сумма строк 23+24+25)** | - | - | - | - |
| 23 | * в федеральные органы исполнительной власти | - | - | - | - |
| 24 | * в исполнительные органы власти Республики Саха (Якутия) | - | - | - | - |
| 25 | * в органы местного самоуправления городских округов и муниципальных районов | - | - | - | - |
| **26** | **Количество обращений и вопросов, рассмотренных в органе (сумма строк 27+29+30+31+32+33)** | 1560 | 1560 | 412 | 412 |
| 27 | * поддержано | 997 | 997 | 22 | 22 |
| 28 | * в том числе меры приняты | - | - | - | - |
| 29 | * разъяснено | 563 | 563 | 390 | 390 |
| 30 | * не поддержано | - | - | - | - |
| 31 | * оставлено без ответа | - | - | - | - |
| 32 | * дан ответ автору | - | - | - | - |
| 33 | * находятся на рассмотрении | - | - | - | - |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение №2 |

| **№** | **Код по классификатору** | **Общее количество поступивших обращений** | **Количество вопросов в письменных обращениях** | **Количество вопросов в устных обращениях** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  | **ВСЕГО** | **1560** | **412** |
| 2 | **0001.0000.0000.0000** | **По разделу «Государство, общество, политика», всего (сумма строк 3, 4, 9, 10)** | **32** | **3** |
| 3 | 0001.0001.0000.0000 | Конституционный строй | 6 |  |
| 4 | 0001.0002.0000.0000 | Основы государственного управления |  |  |
| 5 | 0001.0002.0025.0087 | в т.ч. развитие предпринимательской деятельности |  | 1 |
| 6 | 0001.0002.0025.0103  0001.0002.0025.0104 | в т.ч. социально-экономическое развитие субъектов Российской Федерации  в т.ч. социально-экономическое развитие муниципальных образований |  |  |
| 7 | 0001.0002.0025.0120 | в т.ч. цены и ценообразование |  | 1 |
| 8 | 0001.0002.0027.0000 | в т.ч. обращения, заявления и жалобы граждан | 18 | 1 |
| 9 | 0001.0003.0000.0000 | Гражданское право | 8 |  |
| 10 |  | Другие |  |  |
| 11 | **0002.0000.0000.0000** | **По разделу «Социальная сфера», всего (сумма строк 12-17)** | **660** | **138** |
| 12 | 0002.0004.0000.0000 | Семья | 307 | 41 |
| 13 | 0002.0006.0000.0000 | Труд и занятость населения | 9 | 9 |
| 14 | 0002.0007.0000.0000 | Социальное обеспечение и социальное страхование | 273 | 63 |
| 15 | 0002.0013.0000.0000 | Образование, наука, культура | 45 | 15 |
| 16 | 0002.0014.0000.0000 | Здравоохранение, физическая культура и спорт, туризм | 26 | 10 |
| 17 |  | Другие |  |  |
| 18 | **0003.0000.0000.0000** | **По разделу «Экономика», всего (сумма строк 19-27, 29-30)** | **415** | **63** |
| 19 | 0003.0008.0000.0000 | Финансы | 4 | 2 |
| 20 | 0003.0009.0093.0000 | Промышленность | 1 |  |
| 21 | 0003.0009.0096.0000 | Строительство | 5 | 3 |
| 22 | 0003.0009.0097.0000 | Градостроительство и архитектура | 137 | 20 |
| 23 | 0003.0009.0098.0000 | сельское хозяйство | 4 |  |
| 24 | 0003.0009.0099.0000 | Транспорт | 102 | 8 |
| 25 | 0003.0009.0100.0000 | Связь |  | 1 |
| 26 | 0003.0009.0102.0000 | Торговля |  |  |
| 27 | 0003.0011.0000.0000 | Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 158 | 29 |
| 28 | 0003.0011.0123.0000 | В т.ч. выделение земельных участков для строительства, фермерства, садоводства и огородничества |  |  |
| 29 | 0003.0012.0000.0000 | Информация и информатизация | 4 |  |
| 30 |  | Другие |  |  |
| 31 | **0004.0000.0000.0000** | **По разделу «Оборона, безопасность, законность», всего (сумма строк 32-36)** | **35** | **-** |
| 32 | 0004.0015.0000.0000 | Оборона | 27 |  |
| 33 | 0004.0016.0000.0000 | Безопасность и охрана правопорядка | 5 |  |
| 34 | 0004.0018.0000.0000 | Правосудие | 2 |  |
| 35 | 0004.0019.0000.0000 | Прокуратура, органы юстиции, адвокатура, нотариат | 1 |  |
| 36 |  | Другие |  |  |
| 37 | **0005.0000.0000.0000** | **По разделу «Жилищно-коммунальная сфера», всего (сумма строк 38-41)** | **418** | **208** |
| 38 | 0005.0005.0053.0000-0005.0005.0055.0000 | Вопросы обеспечения жильем | 352 | 113 |
| 39 | 0005.0005.0056.0000 | Коммунальное хозяйство | 46 | 39 |
| 40 | 0005.0005.0057.0000 | Оплата строительства, содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации, субсидии, льготы) | 20 | 56 |
| 41 |  | Другие |  |  |