**Информация**

**об итогах работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования «Ленский район» за 1 квартал 2020 года**

За 1 квартал 2020 года на имя главы муниципального образования «Ленский район» поступило 448 обращений граждан в устной и письменной форме, из них – 344 письменных и 104 устных обращений (за 1 квартал 2019 года поступило 489 обращений) (Приложение №1).

В отчетный период в администрации муниципального образования «Ленский район» контролировалось исполнение 137 обращений. По итогам рассмотрения 22 авторам сообщалось о положительном решении поставленных вопросов, 115 авторам даны необходимые разъяснения.

Наибольшее количество письменных обращений в адрес главы муниципального образования «Ленский район» поступило от жителей г.Ленска - 164 (1 кв. 2019 – 174), п. Витим - 28 ед., п.Пеледуй - 25 ед., из других регионов Российской Федерации – 4 ед.

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.

В общем объеме обращений в адрес Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, Аппарата Правительства Российской Федерации, и других федеральных органов государственной власти, от жителей Ленского района поступило 12 обращений. В адрес Главы Республики Саха (Якутия) и Администрации Главы и Правительства Республики Саха (Якутия) поступило 5 письменных обращений.

На официальный информационный портал Республики Саха (Якутия), где предусмотрен модуль «Наша Якутия» и «Обращения граждан», за отчетный период поступило 4 обращения, на которые даны своевременные ответы (срок исполнения по таким обращениям 10 дней).

За отчетный период поступило 5 коллективных обращений (1кв. 2019г. – 12), 44 повторных обращения (1 кв.2019 г. – 27). 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 поставленных в обращениях вопросах поступает по разделам «Социальная сфера» 120 ед., «Экономика» 114 ед. «Жилищно-коммунальная сфера» 93 ед., (Приложение №2).

Результаты рассмотрения письменных обращений граждан в администрации муниципального образования «Ленский район» за 1 квартал 2020 года, следующие: из 344 обращений на контроль поставлено 101 ед., (за аналогичный период прошлого года на контроль было поставлено 133 ед.) поддержано 18 ед., авторам обращений даны необходимые разъяснения 83 ед.

**Количество поручений письменных обращений граждан**

**по исполнителям (до 10 ед.):**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Исполнитель** | **Документов (всего)** | **Исполнено** | **На исполнении** |
| **в срок** | **с нарушением срока** | **срок не наступил** | **срок истек** |
| Управление социального развития | 171 | 171 | 0 | 0 | 0 |
| МКУ «КИО» | 81 | 81 | 0 | 0 | 0 |
| Отдел архитектуры | 33 | 33 | 0 | 0 | 0 |
| Управление производственного развития | 12 | 12 | 0 | 0 | 0 |

**Работа с устными обращениями граждан**

В соответствии с утвержденными планами работы, главой муниципального образования «Ленский район» в течение 1 квартала 2020 года проведено 10 приемов населения по личным вопросам. Всего за отчетный период главой администрации принято 97 человек (или 104 обращения), из них 36 обращений поставлены на контроль. По результатам рассмотрения поддержано и приняты меры по 4 обращениям, даны ответы разъяснительного характера – 32 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 1 квартала 2020 года главой МО «Ленский район» проведено 6 выездных приемов граждан, принято 32 человека (или 36 обращений), из них 10 обращений поставлено на контроль, поддержано – 2 обращения, даны разъяснения по 34 обращениям. Основными темами являются выделение земельных участков для строительства и ведения сельского хозяйства, вопросы градостроительства, оказание материальной, медицинской помощи, выделение жилья в городе.

Также в соответствии с распоряжением Главы Республики Саха (Якутия) от 05.04.2017 года №307-РГ «О проведении Общереспубликанских дней приема граждан» проведено 2 Общереспубликанских дней приема граждан, на которых по району принято 38 граждан из них главой МО «Ленский район» - 20 человек (или 22 обращения), на контроль поставлено 7 обращений, поддержано 1, даны разъяснения по 21 обращению.

**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) направлено 3 отчета о количестве обращений и содержащихся в них вопросах с распределением по тематическим разделам.

**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», ведется в плановом порядке.

За 1 квартал 2020 года нарушений в части предоставления ежемесячных отчетов по заполнению раздела «Результаты рассмотрения обращений» на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ не выявлено.

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, контролировать представление и заполнение отчетов 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».

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.

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

**Количество письменных и устных обращений граждан поступивших в администрацию МО «Ленский район» за 1 квартал 2020 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование показателя** | **Письменные обращения** | **Устные обращения** |
| Количество обращений | Количество обращений |
| **1** | **Количество поступивших обращений**  | **344** | **104** |
| 2 | * поступило обращений в форме электронного документа
 | **60** | **Х** |
| 3 | * поступило коллективных обращений
 | 5 | 0 |
| 4 | * поступило повторных обращений
 | 44 | 6 |
| 5 | * взято на контроль
 | 101 | 36 |
| 6 | * рассмотрено с выездом на место
 |  | - |
| 7 | * рассмотрено комиссионно
 | - | - |
| **8** | **Распределение обращений по видам (сумма строк 9+10+11 = строка 1):** | **344** | **104** |
| 9 | заявлений | 344 | 104 |
| 10 | жалоб | - | - |
| 11 | предложений | - | - |
| **12** | **Поступило из иных:** | **17** | **Х** |
| 13 | * федеральных органов государственной власти
 | 12 | Х |
| 14 | * республиканских органов государственной власти
 | 5 | Х |
| 15 | * органов местного самоуправления
 | - | Х |
| **16** | **Количество содержащихся в обращениях вопросов (должно соответствовать сумме строк 22 и 26)** | **Х** | **Х** |
| **17** | **По вопросам, относящимся к предметам ведения (сумма строк 18+19+20+21 = строка 15):** | **Х** | **Х** |
| 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 | Х |
| **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)** | 344 | 104 |
| 27 | * поддержано
 | 18 | 4 |
| 28 | * в том числе меры приняты
 | - | - |
| 29 | * разъяснено
 | 326 | 100 |
| 30 | * не поддержано
 | - | - |
| 31 | * оставлено без ответа
 | - | - |
| 32 | * дан ответ автору
 | - | - |
| 33 | * находятся на рассмотрении
 | - | - |

Приложение №2

**Количество вопросов в письменных обращениях граждан**

**по тематическому разделу**

|  |  |
| --- | --- |
| **Тематический раздел** | Количество обращений |
| **Государство, общество, политика** | Конституционный строй | 4 |
| Основы государственного управления | 3 |
| Гражданское право | 1 |
| Международные отношения. Международное право | - |
| Индивид.правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий | - |
| **Итого:** | **8** |
| **Социальная сфера** | Семья | 35 |
| Труд и занятость населения | 3 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 71 |
| Образование. Наука. Культура | 5 |
| Здравоохранение. Физическая культура. Спорт. Туризм | 6 |
| **Итого:** | **120** |
| **Экономика**  | Финансы | - |
| Хозяйственная деятельность | 39 |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | - |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 72 |
| Информация и информатизация | 3 |
| **Итого:** | **114** |
| **Оборона, безопасность, законность** | Оборона | 4 |
| Безопасность и охрана правопорядка | 3 |
| Уголовное право. Исполнение наказаний | - |
| Правосудие | 2 |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | - |
| **Итого:** | **9** |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | Жилищный фонд | - |
| Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере | 82 |
| Коммунальное хозяйство | 10 |
| Оплата строительства, содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации, субсидии, льготы) | 1 |
| **Итого:** | **93** |
| **Итого по разделам:** | **344** |