



Г Л А В А ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ МОНИНО

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 26.01.2017

№ 26-п

Монино

Об итогах работы с обращениями граждан в 2016 году

Рассмотрев информацию сектора по документационному обеспечению управления, работе с обращениями граждан и социальным вопросам Администрации городского поселения Монино об итогах работы с обращениями граждан в 2016 году

п о с т а н о в л я ю:

1. Принять к сведению информацию «Организационно-правового отдела» Администрации городского поселения Монино о количестве и характере обращений граждан в Администрацию городского поселения Монино в 2016 году (приложение № 1).
2. Первому заместителю главы администрации, руководителям органов Администрации городского поселения Монино и их структурных подразделений:
 - 2.1. При рассмотрении обращений граждан, направленных в адрес Администрации городского поселения Монино, особое внимание обращать на коллективные письма, письма инвалидов и участников Великой Отечественной войны, в которых содержатся сведения о нарушениях их прав и законных интересов, просьбы об оказании социальной и иной помощи; чаще использовать практику проверки фактов, изложенных в обращениях с выходом (выездом) на место.
 - 2.2. При разработке целевых программ и планов, подготовке проектов нормативных правовых актов и иных решений, затрагивающих права и законные интересы граждан, шире использовать предложения и просьбы, содержащиеся в обращениях граждан, результаты опросов общественного мнения и предусмотренные законодательством формы непосредственного осуществления населением местного самоуправления; обеспечивать обсуждение указанных документов с представителями общественных организаций, делового сообщества, органов общественного самоуправления, в том числе путем включения их представителей в состав рабочих групп, других структур по подготовке нормативных правовых актов, проведения общественных слушаний, организации Интернет-обсуждений проектов указанных решений.
 - 2.3. Обеспечить неукоснительное соблюдение установленных законодательством сроков рассмотрения обращения граждан.

3. Рекомендовать руководителям предприятий жилищно-коммунального хозяйства усилить работу, направленную на сокращение количества обращений по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и эксплуатации жилого фонда, принятия по ним своевременных мер, не допускать нарушения сроков рассмотрения обращений граждан.
4. Организационно-правовому отделу.
 - 4.1. Усилить контроль за сроками рассмотрения обращений граждан и качеством даваемых ответов, информировать руководство Администрации городского поселения Монино о нарушении сроков рассмотрения жалоб, представлять информацию о количестве и характере поступивших обращений граждан по итогам полугодия и прошедшего года.
 - 4.2. Организовать информирование населения о полномочиях, возложенных на органы местного самоуправления городского поселения Монино, и порядке обращения граждан в органы местного самоуправления городского поселения Монино через газету «Монинский вестник» и на официальном сайте Администрации городского поселения Монино в сети «Интернет»: <http://www.monino-cyti.ru>.
 - 4.3. С целью совершенствования работы с населением по разъяснению планов социально-экономического развития поселения, строительства социально значимых объектов, состояния жилищно-коммунального хозяйства, информированию по актуальным проблемам политической и общественной жизни городского поселения Монино ввести в практику такие формы работы, как:
 - совместные встречи Главы городского поселения Монино и руководителей градообразующих организаций с населением;
 - встречи представителей органов местного самоуправления городского поселения Монино с трудовыми коллективами;
 - интервью Главы городского поселения Монино, должностных лиц Администрации городского поселения Монино средствами массовой информации;
 - приглашение на оперативные совещания, проводимые в городском поселении Монино каждый первый четверг месяца, председателей уличных и домовых комитетов, представителей общественных объединений;
 - специальные официальные выпуски газеты «Монинский вестник».
5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава городского поселения Монино

И.Н.Найденов



Приложение № 1
к постановлению Главы городского поселения
Монино от 26.01.2017 № 26-п «Об итогах работы
с обращениями граждан в 2016 году»

Информация
о количестве и характере обращений граждан
в Администрацию городского поселения Монино в 2016 году

Одной из важнейших задач Администрации городского поселения Монино (далее – Администрация) является работа с населением.

В 2016 году применялись различные формы работы с населением. Глава городского поселения Монино и депутаты неоднократно проводили встречи с жителями в МБУ ГПМ «КДЦ Доме офицеров».

По всем поднимаемым гражданами вопросам Администрация старается сделать максимум возможного. Особое внимание уделяется при этом обращениям ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны и локальных войн, тружеников тыла и иных льготных категорий граждан, в которых содержатся сведения о нарушениях их прав и законных интересов, просьбы об оказании социальной и иной помощи.

В 2016 году поступило всего 1206 обращений граждан, в том числе через электронную почту admoni.elnet.msk.ru поступило 36 обращений, ответы на которые даны на электронные адреса заявителей, либо по указанному в обращении почтовому адресу.

Принято граждан на личном приеме Главой городского поселения Монино 96 человека по самым различным вопросам (в 2015-136 человек), заместителями главы администрации 5 человек (в 2015-7). И это только официально зарегистрированные обращения. На самом деле обращений граждан значительно больше, так как каждый гражданин, обратившийся в Администрацию, к главе поселения, его заместителю или специалистам, получает информацию или консультацию по интересующему его вопросу в любое время, зачастую вне утвержденного графика приема. Работа с устными обращениями граждан осуществляется во время приема населения главой поселения еженедельно по средам с 9.00, заместителями главы администрации по графику, депутатами по графику, утвержденному решением Совета депутатов.

Письменно в Администрацию обратились 1105 человек (в 2015-1354)

Наибольшее число обращений поступило по вопросам:

- приватизации – 133 (в 2015-314);
- заключения договоров социального найма – 145 (в 2015-167);
- другим жилищным вопросам (улучшение жилищных условий, содержание и ремонт жилищного фонда, выдача копий ордеров, внесение изменений в кадастровые паспорта и т.д.) – 345 (в 2015-338).
- А также по вопросам:
- землепользования – 134 (в 2015-285);
- коммунального и дорожного хозяйства – 362 (в 2015-275);

- строительства - 3 (индивидуальное жилищное строительство, строительство объектов социально-культурной сферы и др.) (в 2015-14);
- торговли и бытового обслуживания населения – 7 (в 2015-17);
- социального обеспечения – 9 (2015-12);
- деятельности органов местного самоуправления – 10 (2015-8)
- культура, наука, спорт-15 (2015-8)
- трудовые отношения -6 (2015-8)
- образование -1 (2015-13)
- связь-1 (2015-1)
- иные вопросы -35 (2015-33)

Все полученные обращения были рассмотрены, в срок.

- 463 обращения были решены положительно,

- на 728 обращений даны разъяснения,

- на 15 обращений после тщательной проработки были подготовлены ответы с отказом в удовлетворении просьб заявителей.

- по 17 обращениям проводились проверки с выходом (выездом) на место.

При решении вопросов, поставленных в обращениях, сложилась практика привлечения к работе представителей организаций и учреждений, депутатов Совета депутатов городского поселения Монино, приглашения автора обращения для личной встречи и беседы с руководителями подразделений, главой городского поселения или заместителем главы администрации.

Говоря о тематических разделах обращений граждан, следует отметить небольшое уменьшение обращений по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, которые включают в себя благоустройство, водоотведение и теплоснабжение, тарифы на ЖКУ, дорожное хозяйство. Своими обращениями граждане зачастую обращают внимание на наиболее острые проблемы и их выявление.

Снижение числа обращений свидетельствует, прежде всего, о четкой работе соответствующих органов и подразделений Администрации, эффективной разъяснительной работе при взаимодействии с населением, а также через средства массовой информации.

В Администрации установлен порядок работы с обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон), разработан и утвержден Административный регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации городского поселения Монино (постановление Главы городского поселения Монино от 29.12.2007 № 189-п).

В целях обеспечения права граждан обращаться лично в Администрацию городского поселения Монино по вопросам, отнесенным к ее ведению, в соответствии со статьей 4 Закона Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан» распоряжением Главы городского поселения Монино от 30.12.2015 № 737-р «Об утверждении

графиков приема граждан», в соответствии с которым осуществляется личный прием граждан в Администрации Главой городского поселения Монино и заместителями главы администрации, и приём граждан руководителями и специалистами органов и структурных подразделений Администрации.

Положением об обращениях граждан в органы местного самоуправления городского поселения, утвержденным Советом депутатов городского поселения Монино, установлены основные требования к организации рассмотрения обращений граждан и правила ведения делопроизводства по коллективным и индивидуальным обращениям (предложениям, заявлениям, ходатайствам и жалобам).

В соответствии с утвержденным порядком все поступающие обращения в день их регистрации, а срочные – немедленно, докладываются Главе городского поселения Монино, который определяет порядок и сроки их рассмотрения, дает по каждому из них письменное указание заместителю главы администрации, руководителям органов и(или) структурных подразделений, далее письма направляются руководителям и(или) специалистам органов и(или) структурных подразделений для проработки и исполнения в контрольные сроки.

Контрольные сроки исполнения документов устанавливаются в соответствии со статьей 12 Закона.

Информация обо всех письменных обращениях заносится в электронную базу данных, в которой также отмечается движение документа в процессе его исполнения. При исполнении документа готовится ответ автору обращения, на основании которого обращение либо снимается с контроля, либо (в необходимых случаях, предусмотренных законодательством) продлевается срок исполнения и ответа. На устные обращения, как правило, дается устный ответ.

В случае обращения гражданина в органы государственной власти, федеральные органы или органы местного самоуправления Щелковского муниципального района и поручения исполнения документа от них с приложением письма автора ответ Администрации о реализации запроса направляется в адрес соответствующего органа и автору письма (копия).

Для удобства населения непосредственно в здании Администрации ведут прием населения специалисты различных служб Щелковского района.

Такая организация приема граждан позволяет решить многие вопросы, поставленные заявителем, в кратчайшие сроки или ускорить рассмотрение обращения гражданина. Ведь, так или иначе, жители, обращаясь к властям, надеются на решение своих проблем и вопросов.

По итогам полугодия и года информация о количестве и характере обращений граждан представляется в Управление по работе с обращениями граждан Правительства Московской области.

С целью предотвращения поступления повторных обращений и жалоб предлагаю руководителям органов и структурных подразделений Администрации городского поселения Монино:

- проводить работу по рассмотрению обращений граждан в соответствии с утвержденным порядком;
- активизировать разъяснительную работу среди населения по вопросам работы с обращениями граждан через средства массовой информации (газета «Монинский вестник», официальный сайт

Администрации городского поселения Моноино в сети «Интернет»:
<http://www.monino-city.ru>);

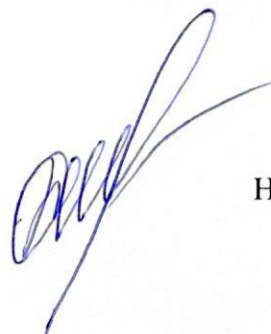
- при подготовке ответов по существу заявлений и жалоб граждан особое внимание обращать на содержание и полноту ответов; сроки исполнения; на максимально положительное решение поставленных в обращении вопросов согласно действующему законодательству;
- при разработке целевых программ и планов, подготовке проектов нормативных правовых актов и иных решений, затрагивающих права и законные интересы граждан, использовать предложения и просьбы, содержащиеся в обращениях граждан; выносить на обсуждение указанных документов с представителями общественных организаций, делового сообщества, органов общественного самоуправления, в том числе путем включения их представителей в состав рабочих групп, других структур по подготовке нормативных правовых актов, проведения общественных слушаний, организации Интернет-обсуждений проектов решений.

В целях улучшения работы с обращениями граждан, своевременного информирования населения заслуживает особого внимания такой информационный ресурс как Интернет. Интернет-сайт Администрации городского поселения Моноино www.monino-city.ru активно работает в полном объеме и является одним из наиболее эффективных инструментов информационной политики. На сайте представлена актуальная информация об истории и сегодняшнем дне, деятельности органов местного самоуправления, нормативные акты, издаваемые Главой и Советом депутатов. На нем жители могут ознакомиться с самой последней информацией о жизни поселения, задать интересующий вопрос руководителям любого подразделения Администрации и оперативно получить ответ на электронных страницах сайта. Несомненно, работа сайта Администрации делает работу органов местного самоуправления более открытой для самой продвинутой аудитории – пользователей сети Интернет.

С учетом пожеланий граждан и с целью расширения возможностей сайта проведена его модернизация.

Практика работы с населением через средства массовой информации показывает, что доведение официальной информации до граждан вызывает положительную реакцию у населения, доверие к власти, снижение количества обращений граждан в органы местного самоуправления. Ведущая роль в информировании населения принадлежит средствам массовой информации.

Эксперт «Организационно-правового отдела»



Н.В.Жоги́на

**ИНФОРМАЦИЯ О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
(В СРАВНЕНИИ С СООТВЕТСТВУЮЩИМ ПЕРИОДОМ ПРОШЛОГО ГОДА)**

с 1 января 2016 г. по 31 декабря 2016 г.

в Администрации городского поселения Момино

	за 2016	за 2015	+/-
Всего поступило обращений	1206	1497	-291
В том числе писем	1105	1354	-249
В том числе из Правительства Московской области	26	5	-26
Принято граждан на личном приеме	101	143	-42
В том числе Главой городского поселения Момино	96	136	-40
Получено коллективных обращений	38	29	-9
Получено повторных обращений	-	-	-
Рассмотрено обращений:	1206	1421	-217
в срок	1204	1421	-943
с нарушением срока	2	-	2
Решено положительно	463	703	-240
Отказано	15	38	-23
Разъяснено	728	680	-48
Проверено с выездом на место	17	13	-4
Тематика поступающих обращений:			
Промышленность	-	-	-
Сельское хозяйство	-	-	-
Экология и землепользование	134	285	-151
Строительство	3	14	-11
Жилищные вопросы	623	819	-196
Коммунальное и дорожное хозяйство	362	275	87
Торговля и бытовое обслуживание	7	17	-10
Связь	1	1	-
Транспорт	-	2	-2
Трудовые отношения	6	8	-2
Социальное обеспечение	9	12	-3
Здравоохранение	-	1	-1
Образование	1	13	-12
Культура, наука, спорт	15	8	7
Административные органы	-	-	-
Экономика и финансы	-	1	-1

Деятельность органов местного самоуправления	10	8	2
Иные вопросы	35	33	2
Информация о других формах работы с населением ("горячие линии", встречи с населением и т.д.):	41	40	1
Встречи с населением (в том числе с учащимися старших классов школ)	27	22	5
Интервью Главы городского поселения Монино в СМИ	14	18	-4

Информация

о принимаемых мерах по совершенствованию форм и методов работы с обращениями граждан в администрации городского поселения Момино

Администрация городского поселения Момино уделяет постоянное внимание работе с обращениями граждан, принимаются конкретные меры по решению проблем, поднимаемых в обращениях, и меры по недопущению нарушений сроков рассмотрения обращений граждан.

Усилен контроль над исполнительской дисциплиной и персональной ответственностью должностных лиц по работе с обращениями граждан, а также за соблюдением сроков рассмотрения обращений. Ежедневно каждому сотруднику направляется на электронный адрес напоминание о сроках рассмотрения обращений. Информация о ходе рассмотрения обращений граждан ежедневно докладывается Главе городского поселения Момино. Ежедневно на оперативных совещаниях, проводимых Главой городского поселения Момино, заслушивается информация о ходе исполнения поручений по обращениям граждан.

При решении вопросов, поставленных в обращениях, сложилась практика привлечения к работе представителей организаций и учреждений, депутатов Совета депутатов городского поселения Момино, приглашения автора обращения для личной встречи и беседы с руководителями подразделений, Главой городского поселения или заместителем главы администрации и выхода на место для осмотра фактов, указанных в обращении. Возросло количество комиссионных проверок с составлением актов, что обеспечивает объективность рассмотрения поступающих обращений.

В целях улучшения работы с обращениями граждан, своевременного информирования населения заслуживает особого внимания такой информационный ресурс как Интернет. Интернет-сайт Администрации городского поселения Момино www.monino-city.ru активно работает в полном объеме и является одним из наиболее эффективных инструментов информационной политики. На нем жители могут задать интересующий вопрос руководителям любого подразделения Администрации и оперативно получить ответ на электронных страницах сайта. Несомненно, работа сайта Администрации делает работу органов местного самоуправления более открытой для самой продвинутой аудитории – пользователей сети Интернет. Продолжается работа по совершенствованию официальных сайтов муниципальных предприятий и учреждений городского поселения Момино. Обязательный раздел «Обращения граждан» соответствует предъявляемым законодательством требованиям.

В городском поселении Момино проведена большая работа по подготовке и проведению общероссийского дня приема граждан 12 декабря 2016 года. Были оборудованы автоматизированные рабочие места для руководства и сотрудников администрации, установлено программное обеспечение в соответствии с методическими указаниями.

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 на наиболее актуальные для жителей поселения вопросы.

Проводятся регулярные проверки состояния работы с обращениями граждан в структурных подразделениях администрации, в муниципальных предприятиях и учреждениях. 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 граждан, которые хотели бы подать свое письменное обращение в выходные дни и/или во внерабочее время на входе в здание Администрации размещен почтовый ящик для обращений и размещена информация о порядке выемки и регистрации данных обращений.

Администрация городского поселения Монино продолжает работу по совершенствованию рассмотрения обращений граждан, повышению информированности населения и удовлетворению просьб и пожеланий жителей городского поселения Монино.