

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ДМИТРОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

03.04.2018

№ 2411-Д

г. Дмитров

Об итогах работы с обращениями граждан
в 2017 году и задачах на 2018 год

В соответствии с Федеральным Законом «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» от 02.05.2006 №59-ФЗ, Законом Московской области «О рассмотрении обращений граждан» от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ, постановляю:

1. Принять к сведению информацию отдела по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота администрации Дмитровского муниципального района Московской области о количестве и характере обращений граждан в администрацию Дмитровского муниципального района Московской области в 2017 году.

2. Руководителям органов администрации Дмитровского муниципального района Московской области:

2.1. Усилить контроль за исполнением решений, принятых по обращениям граждан, чаще использовать практику проверки фактов, изложенных в жалобах с выездом на место;

2.2. Повысить качество подготовки ответов усилением эффективности правовой проработки, как одной из форм досудебного урегулирования конфликтных ситуаций.

2.2. Особое внимание обращать на рассмотрение повторных заявлений и жалоб, тщательно анализировать причины их поступления, принимать соответствующие меры к работникам, по вине которых были халатно рассмотрены предыдущие обращения;

2.3. В целях повышения исполнительской дисциплины ввести в практику еженедельное, ежемесячное обсуждение итогов работы по рассмотрению устных и письменных обращений граждан на оперативных совещаниях. Особое внимание уделять обращениям, в которых ставятся вопросы, имеющие социальную значимость для населения, приводятся факты нарушения должностными лицами прав граждан, злоупотребления служебным положением, нарушения общих принципов служебного поведения муниципальных служащих.

2.4. При подготовке решения, затрагивающих права и законные интересы граждан, использовать аналитические материалы по обращениям граждан, результаты опросов общественного мнения и предусмотренные законодательством формы непосредственного осуществления населением местного самоуправления.

3. Государственному автономному учреждению Московской области «Дмитровское информационное агентство Московской области» (директор - главный редактор «ДВ» Крижановская О.А.), ООО СМТ «Вечерний Дмитров» (директор О.Ю. Стародубов) информировать население о принимаемых решениях, нормативных правовых актах и мероприятиях, проводимых администрацией Дмитровского муниципального района Московской области.

4. Начальнику отдела информационно-коммуникационных технологий Администрации Дмитровского муниципального района Московской области – А.М. Сарычеву, разместить «Отчет о работе с письменными и устными обращениями граждан в Администрации Дмитровского муниципального района Московской области за 2017 год» на сайте Администрации.

5. Снять с контроля постановление Администрации Дмитровского муниципального района Московской области от 06.03.2017 № 1460-П «Об итогах работы с обращениями граждан в 2016 году и задачах на 2017 год»

6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на начальника общего отдела по работе с обращениями граждан, организаций и обеспечению документооборота Администрации Дмитровского муниципального района Московской области Т.Н. Майорову.

Глава Дмитровского муниципального района
Московской области



Е.Б. Трошенкова

ОТЧЁТ
о работе с обращениями граждан в Администрации Дмитровского
муниципального района
Московской области
за 2017 год

Работа с обращениями граждан в Администрации Дмитровского муниципального района проводится в полном соответствии с федеральным и областным законодательством (№ 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Закон Московской Области N 164/2006-ОЗ от 5 октября 2006 года «О рассмотрении обращений граждан».)

Проведенный анализ работы с обращениями граждан за 2017 год позволил определить основные направления, по которым необходимо усилить контроль и исполнительскую дисциплину в этом важнейшем виде деятельности органов исполнительной власти.

Д.1.

В 2017 в Администрации района зарегистрировано 14374 обращения, что на 3083 обращения больше, чем в 2016 году.

Д.2

Из них:

- 5382 - обращения относящиеся к Федеральному закону № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

- блок «Обращения граждан»

- 8992 поступило с портала Правительства Московской области «Добродел» - блок «Добродел»;

Проведем анализ по двум блокам обращений.

Д.3

Блок «Обращения граждан» - 5382 обращения.

Д.4 .

Из них: 4189 граждан обратились письменно и 1193 гражданина обратились к должностным лицам лично.

Д.5

Рассмотрим характер обращений за 2017 год:

- ЖКХ и дорожное хозяйство – 48%;
- Земельные вопросы - 19%;
- Вопросы строительства и архитектуры - 12%;
- Обеспечение, пользование жильем- 8%
- Социальное обеспечение– 7%;
- Средства массовой информации – 4%
- 2% - остальные тематики.

Д.6

Вопросы ЖКХ и ДТХ: (48%) – 2017 год, 2016 год - (45%)

Д.7

33% (648) обращений - вопросы дорожно-транспортного хозяйства. В основном это жалобы на дорожные ямы, отсутствие тротуаров, а также установка дорожных знаков, ремонт дорог к частным домовладениям. Увеличилось количество жалоб на работу Автоколонны 1784.

16% (314) – -водо-газо-электроснабжение поселений - Это оказание помощи в подведении газа к участкам, выделенным многодетным семьям для индивидуального жилищного строительства, просьбы по содействию районной администрации в дополнительном включении населенных пунктов в программу развития газификации Московской области, строительство новых линий электроосвещения, а также запросы информации о балансовой принадлежности электрических сетей.

15 % (305) - обращения по благоустройству. В основном вопросы касались содержания детских площадок, освещения придомовых территорий, организации автостоянок.

14% (282) – оказание услуг ЖКХ низкого качества (в первую очередь перебои в водо-, электро- и теплоснабжении). В зимний период - по несоблюдению узаконенных норм температуры отопления в квартирах. Наиболее эмоциональные обращения были осенью ускорить работу коммунальщиков по включению отопления, поступали жалобы на качество водоснабжения в МКД.

Были также жалобы на регулярные отключения электричества в СНТ.

12% (214) – вопросы содержания общедомового имущества - ремонт подъездов жилых домов, кровель, межпанельных швов, обслуживание лифтов, работа УК.

10% - остальные тематики.

Д.8

Всего по вопросам экологии и землепользования в 2017 году поступило 787 (19%) обращений от общего количества.

Д.9

Наибольшее количество из них:

-44%(346) - предоставление информации о порядке оформления земельных участков в собственность, аренду. 1/3 из этих заявлений составили обращения о снятии ЗУ с кадастрового учета.

-13% (100) – земельные споры;

- 12% (92) – вопросы лесного хозяйства;

- 12% (91) – загрязнение окружающей среды;

-11% (86) - вопросы муниципального контроля за соблюдением земельного законодательства;

-8% (64) – вопросы коллективного садоводства;

Вопросы строительства и архитектуры - 12% (478). Это вопросы выдачи актов проведенных строительных работ для получения второй части материнского капитала и несогласия граждан со строительством тех или иных объектов, вопросы строительства МКД, проблемы участников долевого строительства.

Количество обращений по жилищным вопросам составило – 8% (328)

Наибольшее количество - по предоставлению квартир вне зависимости от постановки на учёт нуждающихся в улучшении жилищных условий, жилья по договору социального найма работникам бюджетных учреждений, расслужеблвания жилья и обращений граждан, проживающих в аварийных домах о сроках расселения.

Д.10

Вопросы социального обслуживания и льгот, образования, культуры, спорта и здравоохранения – 308 (7%)

Д.11

- социальное обеспечение (вопросы льгот, субсидий, компенсаций)- 84 (33%)
- физическая культура и спорт – 56 (21%)
- образование – 49 (18%)
- культура – 39 (17%)
- здравоохранение – 17 (11%)

Д.12

Анализ характера ответов на поступившие обращения показал, что они решены положительно – в количестве 18 % (766); 80% (3356) содержат разъяснения гражданам; 2% (67) - обоснованный отказ.

Д.14

Блок «Добродел» - 8992 обращение за 2017 год.

Д.15

Добродел – это сервис для жителей Подмосковья, который позволяет без заполнения бумажных документов и поиска необходимых инстанций взаимодействовать с органами исполнительной власти и решать конкретные проблемы.

Регистрация

Чтобы начать работу гражданин регистрируется на портале.

Подача сообщения

На сайте создается жалоба, где заполняется необходимая информация по проблеме.

Решение проблемы

В течение двух дней сообщение проходит обработку на портале, определяется ответственный исполнитель, тема проблемы и точный срок ответа. В обозначенный

срок исполнитель публикует официальный ответ о работе по устранению проблемы с подтверждением решения или указанием срока её устранения.

Оценка решения

После ответа исполнителя гражданин может оценить решение проблемы, подтвердив или опровергнув его. Если проблема отмечена как решенная, она из статуса «проблема» переходит в статус «доброе дело».

Наиболее активным пользователям присваиваются призовые места и награды.

Д.17

Наибольшее количество обращений с портала «Добродел» поступило по таким категориями:

Категория	Количество
Дворы и территории общего пользования	3457 (41%) (Ямы во дворах, нарушения правил уборки, уборка снега и наледи, неисправные фонари освещения, ненадлежащее состояние детских площадок, разрушение тротуаров и пешеходных дорожек, мусор, спил деревьев, отсутствие ограждений газонов)
Многоквартирные дома	1859 (21%) (Неудовлетворительная работа системы отопления – Деденево, ремонт подъездов, кровель, межпанельных швов)
Автомобильные дороги	1667 (19%) (Ямы, разметка, дорожные знаки, освещение, расчистка в зимний период)
Электроснабжение	378 (4%) (неработающие фонари освещения, отсутствие, перебои электроснабжения в СНТ)
Природа, экология	236 (3%) (Загрязнение окружающей среды, несанкционированные свалки)
Водоснабжение	213 (2%) (низкая температура ГВС, качество ВС, прорывы трубопроводов)
Общественный транспорт	206 (2%) (нарушения графика движения)
Образование	146 (1%) (конфликтные ситуации в образовательных учреждениях)
МФЦ	132 (1%) (Долгое ожидание в очереди, некорректное поведение сотрудников)
Иное	117 (1%)

Главы поселений, руководители отделов и управлений Администрации Дмитровского муниципального района, директора управляющих компаний должны

проводить более качественную работу с обращениями и стремиться к 100 процентной удовлетворенности населения ответами, полученными через портал «Добродел».

Для более эффективного диалога власти и населения в районе проводятся прямые эфиры по радио и телевидению с участием Главы района, заместителей Главы Администрации, руководителей служб;

Для своевременной консультации населения работает ФКУ "Государственное юридическое бюро по Московской области" по вопросам оказания бесплатной юридической помощи;

Для обращений граждан также работают единая дежурная диспетчерская служба; страница "Письма читателей" в газете "Дмитровский вестник"; интернет-приёмная Администрации Дмитровского муниципального района.

12 декабря 2017 года был проведен «Общероссийский прием граждан».

В соответствии с решением Губернатора Московской области А.Ю. Воробьева в муниципальном образовании работают общественные приемные исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления. График приема публикуется в газете «Дмитровский Вестник» и на сайте Администрации.

Каждый месяц Администрация Дмитровского района предоставляет отчет на портал ССТУ.РФ (Сетевой справочный телефонный узел Президента Российской Федерации) о количестве, сроках и результатах рассмотрения обращений граждан, с приложением файлов с ответами.

Для усиления исполнительной дисциплины проводятся:

- "Час контроля" за соблюдением сроков исполнения обращений граждан – каждая пятница рабочей недели;

- Доклад о сроках исполнения обращений, направленных через портал «Добродел» - каждый понедельник рабочей недели;

-выездные плановые и внеплановые проверки структурных подразделений Администрации района.

Перечисленные мероприятия позволяют обеспечивать единую эффективную систему рассмотрения обращений граждан, проводить анализ причин нарушения их прав, законных интересов и своевременно принимать меры, направленные на устранение недостатков.