

Башкортостан Республикаһы
Ишембай районы
муниципаль район Советы

453200, Ишембай калаһы, Ленин проспекты, 60
тел.: 3-39-28, 4-19-54



Республика Башкортостан
Совет муниципального района
Ишимбайский район

453200, г. Ишимбай, пр. Ленина, 60
тел.: 3-39-28, 4-19-54

Совет муниципального района Ишимбайский район
Республики Башкортостан четвертого созыва

КАРАР

РЕШЕНИЕ

О ходе исполнения Закона Республики Башкортостан «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан» и состояния работы с обращениями граждан в администрации муниципального района Ишимбайский район Республики Башкортостан за 10 месяцев 2017 года

Заслушав и обсудив информацию исполняющего обязанности управляющего делами администрации муниципального района Ишимбайский район Республики Башкортостан Р.Р. Каримова «О ходе исполнения Закона Республики Башкортостан «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан» и состояния работы с обращениями граждан в администрации муниципального района Ишимбайский район Республики Башкортостан за 10 месяцев 2017 года» Совет муниципального района Ишимбайский район Республики Башкортостан четвертого созыва

РЕШИЛ:

1. Информацию исполняющего обязанности управляющего делами администрации муниципального района Ишимбайский район Республики Башкортостан Р.Р. Каримова «О ходе исполнения Закона Республики Башкортостан «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан» и состояния работы с обращениями граждан в администрации муниципального района Ишимбайский район Республики Башкортостан за 10 месяцев 2017 года» принять к сведению (приложение к настоящему решению).

2. Контроль за выполнением настоящего решения возложить на постоянную комиссию Совета муниципального района по социальным вопросам, охране правопорядка и делам общественных объединений (председатель Дурова Н.С.)

Председатель Совета

О.М. Агафонов

г. Ишимбай

«23» 11 2017 г.

№ 14/148



**О ходе исполнения Закона Республики Башкортостан
«Об обращениях граждан в Республике Башкортостан» и состояния
работы с обращениями граждан в администрации муниципального района
Ишимбайский район Республики Башкортостан за 10 месяцев 2017 года**

Конституционное право граждан на обращение в органы местного самоуправления является наиболее часто реализуемым во взаимоотношениях граждан и власти, позволяющее влиять на их деятельность.

За 10 месяцев 2017 года в адрес администрации муниципального района Ишимбайский район поступило 2838 обращений граждан, что на 157 больше аналогичного периода прошлого года.

По каналам поступления обращения распределились следующим образом:

- по почте и нарочно поступило 2265 обращений или 80 % всех обращений (в 2016 – 2059 или 77 %);

- от вышестоящих инстанций (с Администрации Главы РБ, Аппарата Правительства РБ, Министерств, Госкомитетов) поступило 316 перенаправленных обращений к нам по компетенции, что составляет 11,2% и меньше на 42 обращения, чем в 2016 г. (в 2016г. таких обращений было 358 - 13,3%);

- зарегистрировано 154 интернет-обращения или 5,4% от общего числа обращений. В сравнении с 2016 годом число интернет-обращений уменьшилось на 25 (179);

- на личном приеме у главы администрации рассматривались вопросы 103 граждан, что составляет 3,6 % (в 2016 – 85 чел. или 3,2%).

Число коллективных обращений в 2017 году составило 64 обращения или 2,3 %, в 2016г. таких обращений было 42. Без указания фамилии и почтового адреса отправителя – 7.

Тематика обращений

В 2017 году общая картина тем обращений практически сохранилась. Самое большое количество обращений содержится в рубрике «Государство, общество, политика» - 1133 или 40 %, в котором содержатся вопросы разрешения купли-продажи имущества, продление, расторжение аренды з/у, помещений, вопросы опеки и попечительства.

2016 – 917 (34,2%)

На втором месте вопросы жилья и жилищно-коммунального хозяйства, которые по – прежнему очень волнуют жителей района. В 2017 г по данной тематике поступило 640 обращений, что составляет 22,5% от общего числа обращений.

2016 – 805 (30 %)

На третьем месте вопросы экономического блока – 589 обращений, что составляет 20,8%.

2016 – 292 (10,9%)

На четвертом месте – вопросы социального блока; социальное обеспечение, здравоохранение, образование - 443 обращения, что составляет 15,6%.

2016 – 406 (15,1 %)

Пятую позицию занимают вопросы, связанные с обеспечением безопасности, законности и правопорядка. В 2017 году по данной теме поступило 33 обращения (1,2%) Это вопросы по охране правопорядка, о законности действий, привлечении к административной ответственности.

2016 – 26 (0,9%)

Разделение вопросов по темам

Разделение вопросов по теме «**Государство, общество, политика**» - 1133 (40%).

Самое большое количество вопросов, содержащихся в этом блоке, это вопросы, связанные с реализацией гражданского и конституционного права (вопросы разрешения снятия денежных средств, на вступление в брак, изменения фамилии, купли-продажи имущества, переоформление и переводы денежных вкладов, средств, разрешение на заключение трудового договора, восстановление прав на ребенка и т.д. – 945 обращений (83,4%).

По теме основы государственного управления поступило 132 обращения (11,6%). В данную тему входят заявления о предоставлении земельного участка в аренду, расторжении аренды, продлении срока договора аренды земельного участка, переуступке прав.

Конституционный строй – 56 обращений (4,9 %). Здесь содержатся вопросы о нарушении жилищного законодательства, нарушениях земельных и градостроительных норм при строительстве объектов, об оказании содействия в восстановлении нарушенных прав и т.д.

Разделение вопросов по теме «**Жилищно-коммунальная сфера**» - 640 (22,5%)

Как и прежде, злободневными для жителей района остаются вопросы жилищно-коммунальной сферы. Из 640 обращений граждан 510 (79,7%) касаются предоставления жилья, улучшение жилищных условий, вопросы переселения из ветхого и аварийного жилья. По-прежнему, значительный поток обращений от многодетных семей, инвалидов, сирот об ускорении выдачи жилищных сертификатов или содействия в приобретении жилья.

Значительная часть обращений 130 (20,3%) касается работы жилищно-коммунальной сферы. У жителей района много вопросов по благоустройству территорий, ремонту дорог, жилья, моста, о газо- и водоснабжении, отоплении, повышение тарифов на жилищно-коммунальные услуги, о сборе средств за капитальный ремонт МКД, ненадлежащее качество работы управляющих компаний в сфере ЖКХ.

Разделение вопросов по теме «**Экономика**» - 589 (20,8%)

По вопросам экономического блока поступило 589 обращений, что составляет 20,8 % от общего числа заявлений.

Здесь доминирует тема хозяйственной деятельности, в которую входят вопросы сельского хозяйства, промышленности – 227 (38,5%) В основном, это вопросы предоставления земель сельскохозяйственного значения, утверждении схем расположения земельных участков, выделение земельных участков для

индивидуального жилищного строительства, развития личного подсобного хозяйства и фермерства.

Вопросы строительства, градостроительства, архитектуры содержатся в 98 обращениях (16,6%). В основном, это вопросы о градостроительной подготовке территорий, выдаче разрешений на строительство объектов, нарушениях градостроительного законодательства.

Вопросы транспортной инфраструктуры отражаются в 86 обращениях (14,6%). Здесь говорится о перевозках пассажиров, загруженности маршрутных автобусов, нелегальных перевозчиках, о тарифах за перевозки, о неудовлетворительном состоянии городских автомобильных дорог, об устранении недоделок в проведении ремонта дорожного полотна.

По теме «Природные ресурсы и охрана окружающей среды» поступило 152 обращений (25,8%). В основном, эти вопросы касаются образования земельного участка, ТБО, выделении древесины, беспризорных собаках, проведении работ по отводу воды и т.д.

По теме «Торговля, общественное питание и бытовое обслуживание» поступило 5 (1%) обращений. Это вопросы о выдаче разрешения на торговлю различными товарами.

По теме «Финансы» поступило 21 обращение. Это просьбы о возврате денежного вклада, личных денежных средств, предоставлении выписки из реестра, о помощи в содействии в получении кредита.

Разделение вопросов по теме **«Социальная сфера»** - 443 (15,6%)

Обращения блока социальной сферы включают в себя 443 вопросов, или 15,6%.

Проблемы социального обеспечения (вопросы семьи, инвалидности, пенсий, пособий, социально обслуживания, льгот) отмечались в 387 обращениях, что составляет 87,3 % этого блока.

По вопросам образования поступило 34 обращения (7,7%). В основном, это вопросы по стимулирующим выплатам, о неправомерных, по мнению заявителей, действиях руководителей и педагогов образовательных учреждений, о родительских денежных взносах.

Вопросы здравоохранения и спорта отразились в 20 (4,5%) заявлениях. Жителей волнуют вопросы оказания услуг в сфере здравоохранения, обеспечения лекарствами, качества предоставления медицинских услуг, укрепления материально-технической базы больниц и поликлиник, развитии спорта, незаконной реализации алкогольной продукции.

Вопросы труда и занятости населения поднимались в 2 обращениях. Преимущественно люди здесь пишут о содействии в трудоустройстве, о сокращении, задержке заработной платы.

Разделение вопросов по теме **«Оборона, безопасность и правосудие»** - 33 (1,2 %)

Вопросы безопасности и охраны правопорядка также волнуют наших граждан. По данной тематике было 14 (42,4%) обращений.

Вопросы правосудия (это вопросы об административных правонарушениях, невыполнении решений суда) коснулись 11 граждан (33,3%).

По вопросам обороны было зарегистрировано 8 (24,2%) обращений. Граждане беспокоятся о сохранении памяти ветеранов ВОВ, погибших солдат, выполнявших свой долг перед отечеством.

Территориальное распределение

Интерес вызывает и территориальное распределение обращения граждан. Традиционно, наибольшее количество обращений поступило от жителей г.Ишимбай: 1700 или 60 % всех обращений. От жителей сельских поселений муниципального района поступило 779 (27,5%) обращений. Остальные 359 (12,64 %) это граждане других городов и районов. Например, от жителей г. Стерлитамак поступило 102 обращения, г. Салавата – 91, Уфы – 31.

Обращения от граждан сельских поселений района

Интересен и факт количества поступивших обращений граждан отдельно по каждому сельсовету. Распределение выглядит следующим образом:

Из 779 граждан из Урман-Бишкадакского - 168

Петровского сельсовета - 130

Сайрановского - 75

Ишеевского – 65

Байгузинского – 60

Макаровского – 54

Кузяновского – 49

Кулгунинского – 46

Иткуловского – 45

Скворчихинского – 30

Арметовского – 25

Янурусовского – 16

Верхоторского – 16

Из 2838 обращений поддержано 1260 (44,4%), по 1296 (45,7 %) обращениям даны разъяснения. 282 обращений не поддержаны (9,9 %) (материальная помощь, вопросы предоставления жилья, опеки и попечительства)

Поступление обращений с вышестоящих инстанций

В соответствии с законодательством, на рассмотрение и принятие решения в администрацию муниципального района Ишимбайский район по компетенции с Администрации Главы РБ перенаправлено 59 обращений, с Аппарата Правительства РБ - 51, Правительства РФ Управления Президента РФ по обращениям граждан - 23, остальные 183 обращения были переадресованы от различных министерств, госкомитетов (например из МЖКХ поступило 24 обращения, Министерства образования – 14, Госкомитета по жилищному и строительному надзору -42, Госкомитета по транспорту и дорожному хозяйству – 11).

Через прокуратуру РФ – 1, прокуратуру РБ – 4, Ишимбайскую межрайонную прокуратуру – 19.

Личные приемы граждан

Согласно распоряжению Правительства РБ, планов работы должностных лиц в органах местного самоуправления организуются личные приемы граждан представителями органов власти.

Так, 3 февраля 2017 года Марданов Рустэм Хабибович, Премьер-министра Правительства Республики Башкортостан, провел личный прием граждан, принято 4 человека.

12 апреля 2017 года организован выездной прием граждан специалистами Государственного комитета РБ по делам юстиции, Министерства ЖКХ, Государственного казенного учреждения «Государственного казенного

учреждения» Государственное юридическое бюро РБ», а также представителями подведомственных учреждений Министра труда и социальной защиты населения РБ, территориальных органов Министра земельных и имущественных отношений РБ и Отделения Пенсионного фонда РФ по РБ. Принято 13 человек.

Неоднократно ГКУ «Госюрбюро РБ» проводили прием граждан: 25 января – 4 человека, 19 апреля – 7 человек, 13 сентября – 6 человек.

31 мая министр лесного хозяйства Ахмедьянов Динир Асгатович принял 4 чел.

Кроме этого, 25 июля Изотов Алексей Николаевич, депутат Государственной Думы ФС РФ, принял 8 человек и 1 ноября - 7 человек.

Помимо этого, в течение года неоднократно организовывались тематические приемы граждан главой администрации, начальниками структурных подразделений и руководителями различных ведомств.

Граждане положительно оценивают практику проведения таких приемов, где они могут получить ответы на месте на свои насущные вопросы.

Общероссийский день приема граждан

По поручению Президента РФ от 26 апреля 2013 года № Пр-936 в День конституции РФ проводится Общероссийский день приема граждан. Первое такое мероприятие было проведено 12 декабря 2013 года.

К данному мероприятию совместно с информационно-аналитическим отделом проводится большая подготовительная работа.

В ноябре настоящего года проведено, согласно указаниям Администрации Главы РБ, два тестирования, состоялись видеосвязи с органами исполнительной власти Мордовской и Смоленской области.

Отчётность на портале ССТУ.РФ (Сетевой Справочник Телефонного Узла)

Начиная с 01.01.2014 года Управлением Президента РФ с обращениями граждан и организаций внедрен новый принцип отчётности по обращениям на имя Президента РФ, направленным на рассмотрение по компетенции в субъекты РФ. Каждый орган исполнительной власти и местного самоуправления обязан заполнять информацию о рассмотрении обращений граждан непосредственно по своему органу власти на специальном интернет-портале ССТУ.РФ. То есть, федеральному центру доступен мониторинг полного цикла движения обращений по единой для всей России трехуровневой системе работы с обращениями граждан (федеральный, региональный и муниципальный уровни). Во исполнение Указа Президента Российской Федерации «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» от 17.04.2017 года № 171 и необходимостью регулярного заполнения всех поступивших обращений граждан на портале ССТУ.РФ. С 1 июля все обращения (кроме муниципальных услуг) вносятся на портал, что значительно увеличило объем работы отдела.

Кроме обращений граждан, главой и сотрудниками администрации в 2017 году рассмотрено 6355 (6160 в 2016г.) входящих писем, зарегистрировано 2353 (1909 в 2016г.) исходящих писем. Подготовлено и подписано – 2175 (1636 в 2016г.) постановлений, 489 (464 в 2016г.) распоряжение по основной деятельности.

В среднем, главе администрации в 2017 году в день на рассмотрение поступает свыше 70 документов.

В 2017 году проведено 37 оперативных совещаний при главе администрации, где было рассмотрено более 65 вопросов различного характера.

Рекомендации по работе с обращениями граждан:

1. Обеспечение доступности информации для населения, размещение в средствах массовой информации, на интернет-сайтах нормативных актов, положений, планируемые мероприятия и т.д.
2. Устранить поверхностный и формальный подход к рассмотрению обращений в форме отписок, ответ дан - проблема осталась. Повторные обращения граждан являются следствием неполных и неточных ответов, которые высылают заявителям исполняющие лица. Для того, чтобы свести повторные обращения к минимуму, необходимо повысить эффективность правового сопровождения и качество подготовки ответов.
3. Рассматривать обращения в установленные федеральным законодательством сроки «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ, закон РБ «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан» от 12.12.2006г. № 391-з.
4. Систематически анализировать характер и содержание поступивших обращений граждан, выявлять причины, порождающие обоснованные жалобы, принимать меры к их устранению, своевременно информировать главу администрации и его заместителей о проблемах, волнующих население.
5. Прослеживается низкая правовая культура населения района, связанная с незнанием ими компетенций органов местного самоуправления, механизма обращений в органы государственной и муниципальной власти. Считаю необходимым администрации муниципального района совместно с администрациями сельских поселений проводить разъяснительную работу с населением по правовым, управленческим и организационным вопросам. Психологический аспект в работе с населением крайне важен. Кроме материальной помощи людям необходима и моральная поддержка, умение их выслушать, дать уверенность в собственной значимости для государства. Такую поддержку они в первую очередь получают в отделе по работе с документацией и обращениями граждан, хотелось бы, чтобы и исполнители относились к гражданам с пониманием.

В целом, работа с обращениями граждан в администрации муниципального района, находится в удовлетворительном состоянии. Специалисты администрации стараются уделять внимание работе с обращениями граждан и документами, сосредоточены на повышение оперативности и качества предоставляемых ответов.