



АДМИНИСТРАЦИЯ
НАНАЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
Хабаровского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

23.10.2017 № 1304

с. Троицкое

О работе с обращениями граждан в администрации Нанайского муниципального района и сельских поселениях Нанайского муниципального района за 9 месяцев 2017 года

Заслушав и обсудив информацию по вопросу «О работе с обращениями граждан в администрации Нанайского муниципального района и сельских поселениях Нанайского муниципального района за 9 месяцев 2017 года», коллегия при главе Нанайского муниципального района отмечает, что в администрации Нанайского муниципального района, администрациях сельских поселений Нанайского муниципального района сложилась система работы с обращениями граждан, имеющая необходимую нормативную правовую основу. Созданы условия для реализации конституционного права граждан на обращение, для обеспечения доступа к информации о деятельности органов местного самоуправления. Все это позволяет своевременно выявлять проблемы в различных отраслях и сферах деятельности органов местного самоуправления, принимая необходимые меры для обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан.

В администрации Нанайского муниципального района работа с обращениями граждан и организаций (далее – обращения) организована в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативно-правовой базой, разработанной с учетом методических рекомендаций Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и другими регламентирующими документами.

Работа с обращениями граждан осуществляется в системе электронного документооборота Правительства Хабаровского края (далее – ГИС СЭД ХК), с применением «пилотного проекта» системы универсального автоматизированного рабочего места (УАРМ – ОДПГ), коммутационной платформой Справочного сетевого телефонного узла (далее - ССТУ), информационного ресурса ССТУ.РФ (далее – ССТУ.РФ), Интернет-ресурса «Открытый регион», программного обеспечения автоматизированного рабочего места единой сети обращения граждан (далее - ПО АРМ ЕС ОГ) в сети «Интернет». Все поступающие обращения в администрацию Нанайского муниципального района регистрируются и направляются исполнителям по компетенции.

За 9 месяцев 2017 года в администрацию Нанайского муниципального района поступило 103 обращения от жителей муниципального района и других субъектов Российской Федерации, содержащие 114 вопросов (за 9 месяцев 2016 года – 98 обращений, содержащие 122 вопроса). Количество обращений граждан увеличилось на 5%, а количество вопросов содержащихся в обращениях уменьшилось на 6,5%. В том числе количество обращений, поступивших в администрацию Нанайского муниципального района из Управления по работе с обращениями граждан и организаций Губернатора и Правительства Хабаровского края составляет - 26, что на 35 % ниже по сравнению с аналогичным периодом (за 9 месяцев 2016 года – 40) прошлого года.

Из общего количества поступивших обращений: 69 письменных, 17 устных, 17 электронных, через ССТУ.РФ прошло 56 обращений (за аналогичный период 2016 года: 60 письменных, 11 устных, 27 электронных, через ССТУ.РФ прошло 4 обращения).

В Интернет - приемную, открытую на официальном сайте администрации Нанайского муниципального района, за отчетный период поступило 3 обращения, за аналогичный период 2016 года – 2 обращения.

Коллективных обращений граждан - 14; повторных – 2, многократных - 0 (за аналогичный период 2016 года: коллективных- 10 , повторных – 14, многократных - 8). Увеличение количества коллективных обращений от граждан по отношению к аналогичному периоду 2016 года связано с увеличением вопросов жилищно-коммунальной сферы.

Активизировалась работа глав сельских поселений по работе с обращениями граждан, более оперативно и качественно стали рассматриваться вопросы граждан. Но все же, прослеживается увеличение, по сравнению с аналогичным периодом 2016 года, количества обращений, поступивших от граждан на рассмотрение в администрацию Нанайского муниципального района, от жителей сельских поселений: «Село Троицкое», «Село Маяк», «Поселок Джонка», Лидогинское, «Село Джари», Синдинское, «Село Нижняя Манома», «Село Дада».

Значительно (в два раза и более) снизилось количество обращений от жителей сельских поселений: Дубовомысское, Найхинское, Арсеньевское, Верхненергенское, «Село Иннокентьевка», «Село Верхняя Манома».

В целях осуществления управляющего воздействия, главой Нанайского муниципального района утвержден План мероприятий администрации Нанайского муниципального района, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений жителей муниципального района по наиболее актуальным вопросам, решение которых входит в компетенцию органов местного самоуправления на 2017 год (далее – План мероприятий). Как следствие реализации Плана мероприятий, уменьшилось количество обращений за 9 месяцев 2017 года в сравнении с аналогичным периодом 2016 года, по вопросам: социального обеспечения, материальной помощи многодетным,

пенсионерам и малообеспеченным слоям населения, кадрового обеспечения, проезда к месту лечения и обратно, выделения земельных участков для строительства, фермерства, садоводства и огородничества, эксплуатации и сохранности автомобильных дорог, междугородних и пригородных перевозок пассажиров, качества товаров и защиты прав потребителей, качества оказания услуг связи, перебоев в теплоснабжении, обеспечения жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов, предоставления субсидий на жилье, эксплуатации и ремонту многоквартирных жилых домов муниципального и ведомственного жилищного фондов, подготовки жилого фонда к зиме, обеспечения населения топливом.

Учитывая социальную значимость некоторых обращений, с целью объективного рассмотрения, многие вопросы, поднимаемые гражданами в обращениях, рассматриваются с выездом на место. За 9 месяцев 2017 года таких обращений рассмотрено 32 (за 9 месяцев 2016 года – 18).

За отчетный период положительное решение принято по 29 обращениям, в т.ч. меры приняты, по остальным даны разъяснения, не требующие принятия мер в соответствии с действующим законодательством. Все обращения рассмотрены в установленные законом сроки.

Главой Нанайского муниципального района, заместителями главы администрации Нанайского муниципального района проводятся приемы граждан по личным вопросам (далее – личный прием). За 9 месяцев 2017 года личных приемов проведено – 17 (за 9 месяцев 2016 года – 11):

- из общего количества проведенных личных приемов: главой Нанайского муниципального района проведено – 16, в ходе которых принято – 16 граждан, из них получили разъяснения на поставленные вопросы – 8 граждан, от 8 граждан в ходе проведенных личных приемов были приняты заявления для дальнейшего их рассмотрения и подготовки письменных ответов.

Все личные приемы проведены в рамках реализации «пилотного проекта» с применением в постоянном режиме системы личного приема граждан УАРМ ОДПГ.

- Одно заявление принято на рассмотрение в ходе выездного личного приема, проведенного заместителем главы администрации Нанайского муниципального района в сельском поселении «Село Дада» Нанайского муниципального района в августе 2017 года. Вопрос, поставленный в заявлении изучен, рассмотрен, ответ заявителю направлен в письменном виде в установленные законом сроки.

Заместителями главы администрации Нанайского муниципального района, главами сельских поселений в течение отчетного периода проводились личные приемы, не требующие письменных рассмотрений. По результатам отчетного периода было принято – 215 граждан, в том числе

заместителями главы администрации Нанайского муниципального района – 97, главами сельских поселений Нанайского муниципального района - 118.

Гражданам на постоянной основе оказываются консультации в устной форме (в том числе по телефону) специалистами органов и структурных подразделений администрации Нанайского муниципального района. В отчетном периоде консультацию получили – 1855 граждан.

В рамках исполнения Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», распоряжения Губернатора Хабаровского края от 13 июня 2017 года № 317-р «О реализации Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» установлены счетчики обращений на официальных сайтах в администрации Нанайского муниципального района, администрациях сельских поселений Нанайского муниципального района (14 сельских поселений), органах администрации Нанайского муниципального района, Муниципальном унитарном предприятии «Генерирующие электрические сети Нанайского муниципального района Хабаровского края» (МУП «ГЭС»).

Жители муниципального района имеют возможность использования информационных технологий и услуг для населения, в том числе Интернет-ресурса «Открытый регион», официальную электронную почту, официальный сайт администрации Нанайского муниципального района, ССТУ.РФ, ССТУ и т.д.

В работе с обращениями граждан широко используется районная газета «Аньюские перекааты», официальный сайт администрации Нанайского муниципального района Хабаровского края в сети «Интернет» по адресу: <https://nanraionadm.khabkrai.ru>, в разделах и на страницах которых ежемесячно и по мере необходимости публикуются: материалы по разъяснению законодательства, информация о работе отделов и служб, отдельные письма граждан, информация по их рассмотрению, более актуальные и значимые вопросы для граждан. В отчетном периоде было опубликовано – 5 статей через ведущую рубрику «Вопрос-ответ».

На информационном ресурсе ССТУ. РФ в сети «Интернет», размещаются нормативные правовые документы, графики личных приемов главой Нанайского муниципального района и заместителей главы администрации Нанайского муниципального района, глав сельских поселений Нанайского муниципального района, муниципальных унитарных предприятий жилищно-коммунального комплекса, перечни телефонов, справочная информация.

В целях совершенствования организации деятельности по рассмотрению обращений граждан, содействия оперативному и эффективному разъяснению и решению актуальных вопросов населения Нанайского муниципального района, обеспечения стабильной социальной

обстановки, администрация Нанайского муниципального района Хабаровского края
ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Информацию общего отдела администрации Нанайского муниципального района о работе с обращениями граждан в администрации Нанайского муниципального района и сельских поселениях Нанайского муниципального района за 9 месяцев 2016 года принять к сведению.

2. Заместителям главы администрации Нанайского муниципального района, руководителям органов и структурных подразделений администрации Нанайского муниципального района:

2.1. Принять необходимые меры по повышению ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан поднимающих общественно значимые проблемы, коллективных, повторных, многократных обращений и обращений, поступивших в администрацию Нанайского муниципального района из вышестоящих органов власти.

2.2. Продолжить работу по выполнению Плана мероприятий администрации Нанайского муниципального района, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений жителей муниципального района по наиболее актуальным вопросам, решение которых входит в компетенцию органов местного самоуправления.

3. Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» (далее – Указ Президента РФ № 171), распоряжения Губернатора Хабаровского края от 13 июня 2017 года № 317-р «О реализации Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»:

3.1. Управлению образования администрации Нанайского муниципального района, отделу культуры администрации Нанайского муниципального района:

3.1.1. Обеспечить размещение на официальных сайтах подведомственных учреждений, программного обеспечения (счетчик обращений) в соответствии с подпунктом «а» пункта 2 Указа Президента РФ № 171.

Срок – по отдельному графику.

3.1.2. Предоставлять информацию в общий отдел администрации Нанайского муниципального о проделанной работе: разработка официальных сайтов, размещение счетчиков обращений на сайтах, подключение к сети Интернет, ГИС СЭД ХК с указанием точных дат либо планируемых дат по выполнению указанных работ в Указе Президента РФ № 171.

Срок – ежемесячно до 18 числа.

3.1.3. Обеспечить размещение обращений и ответов на них в ГИС СЭД ХК, поступающих напрямую от заявителей или автоматически, соблюдая сроки регистрации и сроки подготовки ответов на них, указанные в действующем законодательстве с дальнейшим снятием с контроля и проведением анализа по этим обращениям.

Срок – постоянно.

3.2. Муниципальному унитарному предприятию «Нанайский теплоэнергетический комплекс Нанайского муниципального района Хабаровского края» (далее – МУП «НТК»), Муниципальному унитарному предприятию «Энергетические сети Нанайского муниципального района Хабаровского края» (далее – МУП «ЭС»), Муниципальному унитарному предприятию «Генерирующие электрические сети Нанайского муниципального района Хабаровского края» (далее – МУП «ГЭС»):

3.2.1. Обеспечить размещение на официальных сайтах подведомственных учреждений, программного обеспечения (счетчик обращений) в соответствии с подпунктом «а» пункта 2 Указа Президента РФ № 171.

Срок – по отдельному графику.

3.2.1.1. Предоставлять информацию в общий отдел администрации Нанайского муниципального о проделанной работе: разработка официальных сайтов, размещение счетчиков обращений на сайтах, подключение к сети Интернет, ГИС СЭД ХК с указанием точных дат либо планируемых дат по выполнению указанных работ в Указе Президента РФ № 171.

Срок – ежемесячно до 18 числа.

3.3. Главам сельских поселений Нанайского муниципального района:

3.3.1. Привести в соответствие с действующим законодательством нормативную правовую базу по работе с обращениями граждан.

3.3.2. Осуществлять прием граждан по личным вопросам в пределах своей компетенции, организовать строгий учет обращений граждан и осуществлять контроль за ходом их рассмотрения. Вести учет консультаций, оказанных гражданам в устной форме.

Срок – по утвержденному графику.

3.3.3. Предоставлять информацию в общий отдел администрации Нанайского муниципального о проделанной работе: подключение к сети Интернет, ГИС СЭД ХК, ССТУ.РФ с указанием точных дат, либо планируемых дат по выполнению указанных работ в Указе Президента РФ № 171.

Срок – ежемесячно до 18 числа.

3.3.4. Предоставлять информацию в общий отдел администрации Нанайского муниципального района о результатах рассмотрения обращений, а также мерах, принятых по таким обращениям.

Срок – ежемесячно до 01 числа.

3.3.5. Обеспечить размещение ответов на обращения, поступивших из на ресурс ССТУ.РФ в ручном режиме.

Срок – постоянно.

3.3.6. Систематически проводить информационные встречи и разъяснительную работу с населением по наиболее актуальным и значимым проблемам, в том числе через средства массовой информации.

3.3.7. Рекомендовать главам сельских поселений Нанайского муниципального района, у которых отсутствует доступ в сеть Интернет и, как следствие, доступ в ГИС СЭД ХК, обеспечить установку специализированного программного обеспечения Локального автоматизированного рабочего места единой сети обращения граждан (далее - ПО ЛАРМ ЕС ОГ):

- формировать архивы с информацией о результатах рассмотрения обращений граждан, архивы с «нулевыми данными», а также о мерах, принятых по таким обращениям с использованием ПО ЛАРМ ЕС ОГ;

- сформированные архивы с информацией, «нулевыми данными», передавать в общий отдел администрации Нанайского муниципального района для дальнейшей загрузки архива на ССТУ.РФ с использованием ПО ЛАРМ ЕС ОГ.

Срок – ежемесячно до 25 числа.

3.3.8. Организовать работу по подготовке и проведению общероссийского дня приема граждан.

Срок – декабрь 2017 года.

3.4. Общему отделу администрации Нанайского муниципального района:

3.4.1. Осуществлять контроль за соблюдением ответственными исполнителями установленных действующим законодательством сроков при рассмотрении обращений граждан, особое внимание обращать на полноту и объективность рассмотрения обращений.

Срок – постоянно.

3.4.2. Продолжить работу по оказанию методической, практической и консультативной помощи руководителям, специалистам органов и структурных подразделений администрации Нанайского муниципального района, главам и специалистам администраций сельских поселений Нанайского муниципального района в работе с обращениями граждан в ГИС СЭД ХК, ССТУ, ССТУ.РФ, ПО ЛАРМ ЕС ОГ, Интернет-ресурс «Открытый регион» в сети «Интернет».

Срок – по мере необходимости.

3.4.3. Продолжить работу по организации личного приема граждан главой Нанайского муниципального района, заместителями главы администрации Нанайского муниципального района.

Срок - в соответствии с утвержденным графиком дней приема граждан.

3.4.4. Обеспечить ежегодное проведение общероссийского дня приема граждан уполномоченными лицами администрации Нанайского муниципального района, администраций сельских поселений Нанайского муниципального района.

Срок – декабрь 2017 года.

3.4.5. Продолжить практику систематического рассмотрения вопросов по организации работы с обращениями граждан на совещаниях и заседаниях коллегии при главе Нанайского муниципального района.

Срок – в соответствии с календарным планом.

3.4.6. Продолжить работу по информированию населения о возможности получения информации по обращениям в режиме реального времени посредством действующих ресурсов.

3.4.7. В соответствии с планом-графиком предоставлять отчетную информацию в управление по работе с обращениями граждан и организаций Губернатора и Правительства Хабаровского края:

3.4.7.1. Предоставлять оперативную информацию по обращениям граждан, поступившим непосредственно в орган (статистические данные с пояснительной запиской и рейтингом вопрос тематического классификатора).

Срок – ежемесячно до 02 числа.

3.4.7.2. Предоставлять информацию о результатах рассмотрения обращений, поступивших напрямую непосредственно от заявителя и из других органов власти на ССТУ.РФ.

Срок – ежемесячно до 02 числа.

3.4.7.3. Предоставлять информацию о личных приемах и реализации пилотного проекта по применению в постоянном режиме системы личного приема граждан с использованием универсальных автоматизированных рабочих мест (УАРМ ОДПГ).

Срок – ежемесячно до 05 числа.

3.4.7.4. Размещать статьи в рубрике «Вопрос-ответ» общественно-политической газеты «Ануйские перекааты» и на официальном сайте администрации Нанайского муниципального района в сети «Интернет».

Срок – ежемесячно до 05 числа.

3.4.7.5. Предоставлять информацию по размещению статей в рубрике «Вопрос-ответ» общественно-политической газеты «Ануйские перекааты» и на официальном сайте администрации Нанайского муниципального района в сети «Интернет».

Срок – ежемесячно до 30 числа.

3.4.7.6. Предоставлять информацию о проделанной работе: подключение к сети Интернет, ГИС СЭД ХК, ССТУ.РФ, установление счетчиков обращений и т.д. с указанием точных дат либо планируемых дат по выполнению указанных работ в Указе Президента РФ № 171.

Срок – ежемесячно до 20 числа.

3.4.7.7. Предоставлять реестры по оценке эффективности работы органов исполнительной власти и местного самоуправления края с обращениями граждан.

Срок – ежеквартально до 05 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

3.4.7.8. Предоставлять информацию по обращениям граждан, поступившим непосредственно в орган (статистические данные с пояснительной запиской и рейтингом вопросов тематического классификатора).

Срок – ежеквартально до 10 числа.

3.4.7.9. Предоставлять информацию по выполнению Плана мероприятий, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений жителей края по вопросам, решение которых входит в компетенцию соответствующего органа исполнительной власти края.

Срок – ежеквартально до 15 числа.

3.4.7.10. Предоставлять предложения по внесению дополнений в План мероприятий, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений жителей края по вопросам, решение которых входит в компетенцию соответствующего органа исполнительной власти края, с учетом корректирующего управляющего воздействия.

Срок – ежегодно до 16 числа.

3.4.7.11. Размещать информацию, отчеты на официальном сайте администрации Нанайского муниципального района сети Интернет в разделе «Обращения граждан».

Срок – ежемесячно, ежеквартально, за год.

3.5. Принимать участие в выездных семинарах-совещаниях, организованных управлением по работе с обращениями граждан и организаций Губернатора и Правительства Хабаровского края.

4. Управляющему делами администрации Нанайского муниципального района:

4.1. Осуществлять контроль за деятельностью общего отдела администрации Нанайского муниципального района по рассмотрению обращений граждан и организаций, поступающих на рассмотрение в администрацию Нанайского муниципального района.

Срок – постоянно.

4.2. При выявлении нарушений установленного порядка рассмотрения обращений, проводить совместно с общим отделом администрации Нанайского муниципального района служебные проверки и вносить предложения о привлечении виновных к административной ответственности.

Срок – по мере необходимости.

5. Сектору информационных технологий администрации Нанайского муниципального района:

5.1. Продолжить работу по оказанию практической и консультативной помощи руководителям, специалистам органов и структурных подразделений администрации Нанайского муниципального района, главам и специалистам администраций сельских поселений Нанайского муниципального района в работе с обращениями граждан в ГИС СЭД ХК, ССТУ, ССТУ.РФ, ПО ЛАРМ ЕС ОГ, Интернет-ресурс «Открытый регион» в сети «Интернет».

Срок – постоянно.

5.2. Продолжить техническую поддержку в – ГИС СЭД ХК, УАРМ – ОДПГ, ССТУ, ССТУ.РФ, Интернет-ресурса «Открытый регион», ПО АРМ ЕС ОГ в сети «Интернет».

Срок – постоянно.

5.3. Обеспечить техническую поддержку проведение общероссийского дня приема граждан.

Срок – декабрь 2017 года.

6. Признать утратившим силу постановление администрации Нанайского муниципального района Хабаровского края от 01.11.2015 № 660 «О работе с обращениями граждан в администрации Нанайского муниципального района и сельских поселениях за 9 месяцев 2016 года».

7. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава муниципального района



В.И. Саватеев