Информационная справка

О состоянии работы с обращениями граждан,

поступивших в администрацию рабочего поселка Краснозерское Краснозерского района

За **январь** месяц 2021года.

 Обращения граждан в администрацию рабочего поселка Краснозерское Краснозерского района Новосибирской области (далее по тесту – администрация р.п. Краснозерское) являются одной из форм участия граждан в управлении, способствуют укреплению связей с населением, являясь существенным источником информации, необходимой при решении текущих и перспективных вопросов. Рассмотрение обращений граждан, адресованных администрации, Главе рабочего поселка Краснозерское Краснозерского района Новосибирской области (далее по тексту – Глава), ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральными и областным законодательством, нормативными и правовыми актами Новосибирской области. Организацией работы по обращениям граждан в администрации р.п. Краснозерское занимается ведущий специалист администрации. Работа осуществляется в приемной Главы. Кабинет обеспечен необходимой оргтехникой, мебелью, созданы условия для приема граждан. Возможность гражданам обратиться к Главе реализована путем направления письменных обращений, через официальный интернет-сайт органов местного самоуправления рабочего поселка Краснозерское Краснозерского района (далее по тексту – официальный сайт) в форме электронного документа, а также лично на личных приемах граждан Главой. Согласно законодательству на официальном сайте создана страница обращения в форме электронного документа, на которой размещена форма обращения с указанием заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа. Обращение распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется, как с письменным обращением. Ответы на обращения граждан, поступившие в форме электронного документооборота, подписываются Главой (заместителями в его отсутствие) и направляются по почтовому адресу, указанному в обращениях. Срок и работы с обращениями, поступившими на сайт – аналогичны срокам работы с письменными обращениями. В соответствии с пунктом 9 статьи 13 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ и Порядком обеспечения доступа к информации о деятельности администрации р.п. Краснозерское, утвержденного постановлением администрации р.п.Краснозерское от 03.12.2010г. № 173, на официальном сайте размещена необходимая информация о работе с обращениями граждан, в том числе: порядок и время приема граждан; порядок рассмотрения их обращений с указанием актов, регулирующих эту деятельность; фамилия, имя и отчество специалиста приемной Главы, к полномочиям которого отнесены организация приема граждан, обеспечение рассмотрения их обращений; а так же номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера; обзоры обращений граждан, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах. В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ и методическими рекомендациями Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, в помещении администрации р.п. Краснозерское размещен информационный стенд для ознакомления граждан с текущей информацией о деятельности администрации р.п.Краснозерское, включая порядок проведения приема граждан; информацию о личном приеме граждан Главой, заместителями главы. На входе в здание администрации р.п.Краснозерское размещен ящик для обращений граждан. В целях реализации прав граждан с ограниченными возможностями и маломобильных групп населения на беспрепятственный доступ в администрацию р.п.Краснозерское и получению услуг оборудован пандус для входа в здание администрации р.п.Краснозерское, имеется кнопка вызова персонала. На площадке перед зданием администрации р.п.Краснозерское оборудована стоянка для автотранспорта инвалидов. На официальном сайте для инвалидов по зрению создана версия для слабовидящих.

За **январь** месяц 2021года в администрацию р.п. Краснозерское поступило

5 обращений граждан в том числе (в 2020г-12):

-4 письменных обращений (в 2020г-10);

-1 устное обращение на личном приеме (в 2020г-1);

-0 обращений по телефону (в 2020г-1) .

***Письменные обращения граждан***

Рассмотрение письменного обращения происходит в течение 30 дней со дня его регистрации. В исключительных случаях Глава вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации р.п.Краснозерское, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

По видам письменные обращения подразделяются на:

-заявления (просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц) -3 (в 2020г-10);

-жалобы (просьба гражданина о восстановлении и защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц)-1 (в 2020г-0);

-запросы (обращение пользователя информацией в государственный орган или орган местного самоуправления либо к его должностному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа) -0 (в 2020г-0);

-предложения (рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества)-0 (в 2020г-0).

Письменные обращения поступали:

 от администрации Краснозерского района-1 ( в 2020г-2);

от депутата Заксобрания-0 (в 2020г-1);

от прокуратуры Краснозерского района -0 (в 2020г-0);

от заявителей- 3 (в 2020г-7).

 Организация работы с письменными обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации (ст.ЗЗ),Федеральным Законом №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Инструкцией о порядке организации работы с обращениями граждан. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию. При поступлении письменного обращения секретарь изучает его содержание определяет тематику, выявляет поставленные вопросы, проверяет на повторность. Решение о направлении обращения на рассмотрение в организации и учреждения, в компетенции которых находится рассмотрение поставленных гражданами вопросов, принимает Глава. Рассмотрение всех письменных обращений ставится на контроль. Документы и материалы, связанные с рассмотрением письменных обращений, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

***Устные обращения граждан*.**

 Поступившие обращения в устной форме по справочному телефону регистрируются в журнале учета устных обращений, учитываются в информационно-статистических обзорах поступивших обращений.

За **январь** 2021г на телефон поступило

- 0 устных обращений (в 2020г-1).

***Личный прием граждан***

 Личный прием является важной формой взаимодействия должностных лиц с гражданами, способствующий установлению обратной связи администрации р.п.Краснозерское и населения. Личный прием граждан в администрации рабочего поселка Краснозерское Краснозерского района Новосибирской области» по пятницам каждой недели. Начало проведения приема с 14.00. Глава (либо заместитель) проводит личный прием в служебном кабинете. В приемной Главы обеспечены комфортные условия для граждан, пришедших на Личный прием. Взаимодействие должностных лиц с гражданами осуществляется посредством устного или письменного обращения, принятого в ходе личного приема. Законодательство требует документального оформления даже устного обращения граждан и на личном приеме. Регистрация устных обращений граждан, поступивших в ходе личных приемов, ведется в журнале учета устных обращений граждан. Карточки личного приема граждан ведутся в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ.

В **январе** месяце 2021 года Глава р.п. Краснозерское Краснозерского района провел 1 личный приема граждан, принял 1 человека

Основные вопросы, обсуждаемые на личных приемах:

Основные вопросы, обсуждаемые на личных приемах аналогичны письменным обращениям. Часть вопросов решены в ходе личного приема, по другим давались поручения, разъяснения или рекомендации. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан возложен на секретаря администрации рабочего поселка Краснозерское. Еженедельно готовится информация «О рассмотрении устных и письменных обращений граждан», находящихся на исполнении в администрации р.п.Краснозерское. Она устно напоминает исполнителям о сроках исполнения обращений граждан. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет главный эксперт администрации р.п.Краснозерское. Обращение снимается с контроля только в том случае, когда дан полный и объективный ответ.

Отчет о проведении единого дня приема граждан, о письменных и устных обращениях граждан еженедельно, ежемесячно и ежегодно готовит секретарь и направляет отчеты о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию рабочего поселка Краснозерское Краснозерского района, в администрацию Краснозерского района. Информация размещается на официальном сайте в разделе «Итоги обращений граждан».

С 1апреля 2017 года рабочий поселок Краснозерское принимает участие в пилотном проекте по применению в постоянном режиме в органах местного самоуправления Новосибирской области системы личного приема граждан, обеспечивающей права граждан, пришедших на личный прием в любую приемную Президента Российской Федерации, любую приемную государственного органа либо органа местного самоуправления, на получение ответов, в том числе в режиме видеосвязи, аудиосвязийных видов связи, от иных государственных органов и иных органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных при личных обращениях вопросов.

На закрытом информационном ресурсе ССТУ. РФ в сети Интернет размещена информация:

-о месте проведения личного приема граждан Главой рабочего поселка Краснозерское и уполномоченным лицом администрации рабочего поселка Краснозерское

-об установленных для личного приема граждан днях и часах;

-поддерживается в актуальном состоянии информация в электронном справочнике и электронной карте доступности на закрытом информационном ресурсе ССТУ. РФ в сети Интернет, организована работа по внесению в электронный справочник информации об осуществляющих публично значимые функции подведомственных (учрежденных, созданных) государственных и муниципальных учреждениях, иных организациях.

Организация работы в администрации р.п.Краснозерское позволяет обеспечить объективное и всестороннее рассмотрение поставленных в обращениях граждан вопросов, в соответствии с требованием Федерального Закона Российской Федерации от 02.05.2006года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» администрация рабочего поселка Краснозерское будет и впредь обеспечивать необходимые условия для реализации права граждан на обращения в органы местного самоуправления, принимать все меры для решения проблем жителей поселка.

Глава рабочего поселка

Краснозерское Краснозерского района

Новосибирской области Б.В.Луцкий