Информационная справка

О состоянии работы с обращениями граждан,

поступивших в администрацию рабочего поселка Краснозерское Краснозерского района

За 2 квартал 2021 года.

 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, постановлением от 21.09.2016г. № 303 «Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации рабочего поселка Краснозерское Краснозерского района Новосибирской области». Организацией работы по обращениям граждан в администрации р.п. Краснозерское занимается уполномоченный специалист администрации р.п.Краснозерское. 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 2 квартал 2021 года в администрацию р.п.Краснозерское поступило 26 обращения граждан в том числе: (2020г- 24)

-21 письменных обращения (2020г – 24)

- 5 личном приеме (2020г- 0)

- 0 обращений по телефону . (2020г-0)

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.

За 2 квартал 2021 года в администрацию р.п.Краснозерское поступило 21 письменное обращение (2020г – 24)

По видам письменные обращения подразделяются наследующие:

-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) -21; (2020г- 21)

-жалобы (просьба гражданина о восстановлении и защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц)- 0 ; (2020г-3 )

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

Письменные обращения поступали:

 от администрации Краснозерского района-3, (2020г-4)

от заявителей- 16 (2020г – 17)

от депутата Зак Собрания-1 (2020г-1)

 от прокуратуры Краснозерского района- 0 (2020г-2)

от депутатов Краснозерского района- 1 ( 2020г-1)

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 уполномоченный специалист 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 текущий период на телефон поступило 0 устных обращений. Все поступившие по телефону обращения были зарегистрированы, по обращениям были приняты оперативные меры. Если по обращению гражданина не представляется возможным сразу дать исчерпывающий ответ, информация оперативно доводится до соответствующих должностных лиц для принятия мер. Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю.

 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 р.п. Краснозерское проводится 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.

 За 2 квартал 2021 года Глава р.п. Краснозерское Краснозерского района провел 5 личных приема граждан, принял 8 человек (2020г- 4)

Отчет о проведении единого дня приема граждан, о письменных и устных обращениях граждан еженедельно, ежемесячно и ежегодно готовит уполномоченный специалист 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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **месяц** | **Письменные обращения****2021/2020** | **Личный прием** **2021/2020** | **Устные обращения (телефон)****2021/2020** | **Всего****2021/2020** | **Заявления****2021/2020** | **Жалобы****2021/2020** | **Запросы****2021/2020** | **Предложения****2021/2020** |
| Апрель | 3/5 | 4/0 | 0/0 | 7/5 | 3/5 | 0/0 | 0/0 | 0/0 |
| Май | 11/12 | 0/0 | 0/0 | 11/12 | 11/11 | 0/1 | 0/0 | 0/0 |
| июнь | 7/7 | 1/0 | 0/0 | 8/7 | 7/5 | 0/2 | 0/0 | 0/0 |
| **итого** | **21/24** | **5/0** | **0/0** | **26/24** | **21/21** | **0/3** | **0/0** | **0/0** |