

Доклад об итогах работы с обращениями граждан в администрации Черноморского района Республики Крым за 2019 год

Право на обращение - неотъемлемое право каждого гражданина, которое включает в себя два аспекта: во-первых, обращения граждан представляют собой одну из форм участия граждан в управлении, в решении вопросов местного значения, возможность активного влияния гражданина на деятельность органов местного самоуправления; во-вторых, это способ восстановления нарушенного права посредством жалоб, обращений, заявлений и ходатайств.

Наша работа направлена в первую очередь на обеспечение и защиту прав и интересов населения. Главная задача - своевременно и в полном объеме решать обращения населения и отстаивать законные интересы граждан.

Регистрация обращений граждан, поступивших в администрации Черноморского района Республики Крым, осуществляется через АВТОМАТИЗИРОВАННУЮ СИСТЕМУ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН (Программа АСОГ).

Порядок рассмотрения обращений граждан регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «**О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации**»*. Закон развивает положения ст. 33 Конституции Российской Федерации, предоставляющей гражданам право обращаться лично, а также направлять письменные индивидуальные и коллективные обращения в органы государственной власти и органы местного самоуправления. Сегодня гражданин имеет возможность обращаться со своей проблемой через социальные сети. Информация от граждан фиксируется с применением технических средств. Ответственные исполнители

принимают исчерпывающие меры для всестороннего, полного, объективного и оперативного рассмотрения информации от граждан. Используются современные подходы по работе с гражданами в социальных сетях. Работа в администрации Черноморского района в данном направлении активизирована. Организована «прямая связь» между курирующим заместителем и куратором системы «Инцидент-менеджмент» для более быстрой и качественной обработки инцидентов в системе. Срок решения вопроса по инциденту – 8 часов.

Центр оперативного реагирования при Совете министров Республики Крым принимает звонки по вопросам жизнеобеспечения населения. Заявки поступают на рассмотрение, срок решения вопроса – 4 часа.

Гражданин также имеет возможность обратиться с обращением посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - ИНТЕРНЕТ ПРИЕМНАЯ ПОРТАЛА ПРАВИТЕЛЬСТВА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ. Срок рассмотрения подобных обращений – 30 дней.

За прошедший 2019 год в адрес администрации Черноморского района на рассмотрение поступило **690 (2018 год - 762)** письменных и устных обращений граждан, это на 72 обращения меньше в сравнении с 2018 годом. Из них: письменных обращений – **555 (2018 год - 569)**; устных обращений – **135 (2018 год - 193)**.

Скорей всего уменьшение количества обращений граждан в сравнении с 2018 годом связано с более открытой информационной политикой, проводившейся в течение всего года. Также стоит отметить возросшее количество встреч

руководства Черноморского района с жителями – не только по насущным проблемам, но также на культурных и спортивных мероприятиях.

В администрации организован прием граждан по личным вопросам главой и заместителями главы администрации Черноморского района Республики Крым. Руководители ведут приемы по предварительной записи. График личного приема размещен на сайте и вывешен на информационном стенде в здании администрации. За 2019 год главой администрации проведено 38 приемов, принято 110 человек; на выездных приемах граждан принято 25 человек.

Коллективных обращений в администрацию Черноморского района за 2019 год поступило - 43, в них обратилось 903 человека. Это на 14 коллективных обращений меньше аналогичного периода 2018 года.

Всего за отчетный период в администрацию Черноморского района с учетом коллективных обращений обратилось 1525 человек, - это на 373 человека меньше аналогичного периода 2018 года.

Авторами большинства обращений, поступивших в администрацию Черноморского района в 2019 году, являются самые незащищенные слои населения - пенсионеры, малообеспеченные граждане, многодетные семьи, безработные, одинокие матери.

Анализ тематики обращений показывает, что в целом тематическая структура остается стабильной: наиболее часто встречаемые вопросы 2019 года:

- Комплексное благоустройство – 43 обращения (6,2%);
- Приватизация земельных участков – 37 обращений (5,4%);
- Благоустройство и ремонт дорог – 32 обращения (4,6%);
- Несанкционированная свалка мусора – 30 обращений (4,3%);

- Защита прав на землю и рассмотрение земельных споров – 25 обращений (3,6%);
- Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки – 19 обращений (2,8%);
- Конфликты на бытовой почве – 19 обращений (2,8%).

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», статьей 64 Конституции Республики Крым и распоряжением Главы Республики Крым от 05 июля 2017 года № 344-рг, Общерегionalный день приема граждан в администрации Черноморского района Республики Крым проведен 30.10.2019 совместно с Депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Савченко Светланой Борисовной, Председателем Черноморского районного совета Михайловским Алексеем Дмитриевичем и заместителем Главы администрации Черноморского района Республики Крым Кульневым Владимиром Николаевичем. Принято 8 человек.

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации ежегодно, начиная с 12 декабря 2013 года, в День Конституции Российской Федерации проводится общероссийский день приема граждан. В Администрации Черноморского района Республики Крым 12 декабря 2019 года с 12.00 часов до 20.00 часов проведен прием граждан по личным вопросам, на прием в этот день по Черноморскому району (с учетом сельских поселений) обратилось 12 человек.

Постоянно актуализируется информация в электронном справочнике в защищенном сегменте на информационном ресурсе ССТУ.РФ об уполномоченных лицах, ответственных за организацию и проведение приемов граждан, с целью обмена информацией с Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

Осуществляется ежемесячно выгрузка информации по рассмотрению обращений граждан.

Сроки рассмотрения обращений граждан отслеживаются ежедневно. Еженедельно готовится реестр обращений, у которых истекает срок рассмотрения и напоминание об обращениях, срок рассмотрения которых заканчивается в ближайшую неделю.

Нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан должностными лицами, в соответствии со ст. 5.59 Кодекса об административных правонарушениях влечет наложение административного штрафа в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

В заключении хочется подчеркнуть, что работа с обращениями граждан не только работа с документами. Это в первую очередь работа с людьми. Если гражданин критически оценивает те или иные органы местного самоуправления, но все же обращается к ним, то это он делает потому, что верит в способность органа власти прислушаться к гражданской позиции человека и устранить недостатки. Важно не просто ценить очевидное проявление такого доверия, но и укреплять его.

Работа с обращениями граждан, совершенствование ее форм и методов являются одним из приоритетных направлений в деятельности администрации Черноморского района Республики Крым.