

**Информационно-статистический обзор обращений граждан,  
поступивших в адрес главы муниципального образования «Нерюнгринский район»  
в 2010-2011 годах**

В 2011 году в адрес главы муниципального образования «Нерюнгринский район» поступило 354 письменных обращения граждан. Все поступившие обращения рассмотрены своевременно, в адрес заявителей направлены ответы. Из 354 обращений 25 находятся на рассмотрении (срок рассмотрения которых не истек), на 207 обращений даны разъяснения, 65 - решены положительно, 37-ми заявителям отказано в рассмотрении обращения по объективным причинам. Основной причиной отказа рассмотрения обращений является отсутствие полномочий Нерюнгринской районной администрации в решении данных вопросов (такие обращения переадресованы по направлениям в надлежащие структуры, органы и т.д.), и отказ на запросы о подтверждении стажа работы в связи с оформлением трудовой пенсии граждан, выехавших за пределы района (в случае, если документы не поступали на хранение в архив района).

Не произошло изменений по социальному составу заявителей, в основном обращаются пенсионеры, малоимущие граждане, бывшие жители Нерюнгринского района. Следует отметить, что с начала 2011 года поступило 14 заявлений о выделении земельных участков многодетным семьям.

В 2011 году в адрес Нерюнгринской районной администрации поступило 58 коллективных обращений (в 2010 году – 66). Большая их часть связана с ростом тарифов на услуги жилищно-коммунального хозяйства с начала текущего года, а также с изменением тарифов на теплоэнергию для пользователей гаражей. В средствах массовой информации неоднократно была размещена подробная информация с разъяснением по существу поставленных вопросов. 15 коллективных обращений поступило от жителей Нерюнгринского района с жалобой на аварийное состояние домов и просьбой об улучшении жилищных условий, а также о необходимости проведения капитальных ремонтов. Поступают коллективные обращения социального характера, так за год зарегистрировано 4 обращения от коллективов образовательных учреждений в связи с оптимизацией образовательных учреждений и переходом на новую систему оплаты труда; 4 обращения – связанных с организацией работы медицинских и профилактических учреждений, 2 обращения – о снижении размера арендной платы для предпринимателей. Наибольшее количество обращений (61), что составляет 17,2% от общего числа обращений, связано с вопросами жилищно-коммунального хозяйства (техническое обслуживание многоквартирных домов, ремонт домов и подъездов, износ систем теплоснабжения, аварийное состояние домов деревянной застройки и т.д.). В сравнении с 2010 годом их число выросло на 2,2%. Число вопросов получения жилья и улучшения жилищных условий (56) составляет 15,8% от общего числа обращений, что практически осталось на уровне прошлого года (15,1%). Почти в два раза в сравнении с 2010 годом сократилось число обращений, связанных с получением лекарственных препаратов по рецептам, оказанием материальной помощи на проведение операций, социальным обеспечением всех категорий населения (2010 г. – 46, 2011 г. – 27 обращений). В связи со вступлением в силу Федерального Закона «О выделении земельных участков многодетным семьям» отмечается значительный рост (на 5,5% в сравнении с 2010 годом) числа вопросов о выделении земельных участков. Практически в два раза (14 обращений в 2010 году, 22 - в 2011 году) увеличилось число вопросов, связанных, в основном, с оптимизацией образовательного процесса и переходом учреждений образования на новую систему оплаты труда в 2011 году. На прежнем уровне остается количество обращений граждан, желающих выехать на постоянное место жительства за пределы Крайнего Севера (27 обращений в 2010 году, 23 – в 2011 году).

В соответствии с ежемесячным графиком приема каждый второй понедельник текущего месяца главой района проводится прием граждан по личным вопросам с

приглашением заместителей главы, руководителей предприятий, учреждений, организаций (в зависимости от поставленного заявителем вопроса). Так, в 2011 году организовано 7 приемов, принято 25 граждан. На 22 обращения даны разъяснения, 3 вопроса решены положительно. В основном, обращаются граждане, желающие выехать на постоянное место жительства за пределы республики по программе переселения, а также граждане, желающие улучшить жилищные условия. На приеме принимается решение, дается задание руководителю или дается разъяснение обратившемуся. Главным специалистом по работе с обращениями граждан ведутся карточки личного приема, а также осуществляется контроль за исполнением решения, принятого в ходе приема.

Регулярно проводится аналитическая работа по выявлению причин обращений граждан, а также усилен контроль за исполнением обращений. Так, распоряжением Нерюнгринской районной администрации от 31.10.2011 г. № 300-р определен состав и утверждено Положение о комиссии по рассмотрению обращений граждан. Планируется ежемесячное проведение заседаний с рассмотрением наиболее значимых и часто повторяющихся обращений граждан, а также составление отчетов о деятельности комиссии.

В целях укрепления взаимодействия общества и власти, повышения информированности, политической и правовой культуры граждан на территории Нерюнгринского района реализуется Концепция массовой информационно-разъяснительной работы среди населения по освещению актуальных вопросов. Журналисты имеют право присутствовать на заседаниях, совещаниях, мероприятиях, проводимых районной администрацией. Так, в 2011 году проведено более 15 прессконференций, опубликовано порядка 1500 статей. Вся информация о работе с обращениями граждан размещается на информационном стенде, а также на сайте Нерюнгринской районной администрации.

**Тематический классификатор обращений, поступивших в адрес главы  
муниципального образования «Нерюнгринский района»  
за 2010, 2011 гг.  
(по состоянию на 01.01.2012 г.)**

<b>№ п/п</b>	<b>Общее количество поступивших обращений</b>	<b>За 2010 г.</b>	<b>За 2011 г.</b>
	<b>Всего</b>	<b>377</b>	<b>354</b>
	в том числе:		
<b>1</b>	<b>Труд и заработная плата</b>	<b>5</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Вопросы трудоустройства</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>Земельные вопросы</b>	<b>4</b>	<b>23</b>
<b>4</b>	<b>Вопросы образования</b>	<b>14</b>	<b>22</b>
<b>5</b>	<b>Вопросы торговли, защиты прав потребителей</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
<b>6</b>	<b>Вопросы жилья, в т.ч.:</b>	<b>57</b>	<b>56</b>
	- получение жилья, улучшение жилищных условий	57	56
<b>7</b>	<b>Вопросы жилищно-коммунального хозяйства и технического обслуживания</b>	<b>75</b>	<b>61</b>
<b>8</b>	<b>Вопросы социального обеспечения и социальной политики, в т.ч.:</b>	<b>46</b>	<b>27</b>
	- пенсионные вопросы	1	-
	- оказание материальной помощи всех категорий	10	7
	- социальное обеспечение всех групп населения	20	16
	- разное	15	4
<b>9</b>	<b>Вопросы здравоохранения</b>	<b>14</b>	<b>12</b>
<b>10</b>	<b>Вопросы деятельности суда, прокуратуры</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
<b>11</b>	<b>Вопросы транспорта (дорожное хозяйство, тарифы на авиа-, автотранспорт)</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>12</b>	<b>Вопросы предпринимательства и бизнеса</b>	<b>13</b>	<b>8</b>
<b>13</b>	<b>Проблемы граждан, желающих выехать за пределы республики</b>	<b>27</b>	<b>23</b>
<b>14</b>	<b>Вопросы органов управления (государственных органов, органов МСУ)</b>	<b>10</b>	<b>23</b>
<b>15</b>	<b>Жалоба на незаконные действия руководителя</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
<b>16</b>	<b>Вопросы строительства</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>17</b>	<b>Вопросы науки, культуры, информации и спорта</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>18</b>	<b>Выдача архивных справок</b>	<b>56</b>	<b>35</b>
<b>19</b>	<b>Другие вопросы</b>	<b>24</b>	<b>17</b>

**Статистические данные  
о работе с обращениями граждан, поступивших в адрес главы  
муниципального образования «Нерюнгринский район» в 2010, 2011 г.  
(по состоянию на 01.01.2012 г.)**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование сведений</b>	<b>За 2010 г.</b>	<b>За 2011 г.</b>
<b>1</b>	<b>Поступило письменных обращений</b>	<b>377</b>	<b>354</b>
	- в т.ч. доложено руководству	377	354
	- взято под контроль	377	331
	- рассмотрено с выездом на место	8	16
	- рассмотрено коллегиально	16	19
<b>2</b>	<b>Поступило коллективных обращений</b>	<b>66</b>	<b>58</b>
<b>3</b>	<b>Поступило повторных обращений</b>	<b>6</b>	<b>19</b>
<b>4</b>	<b>Рассмотрено обращений с нарушением срока</b>	-	-
<b>5</b>	<b>По рассмотренным обращениям, в т.ч.:</b>		
	- решено положительно	101	65
	- отказано	26	37
	- дано разъяснение	250	207
	- находится на рассмотрении (срок рассмотрения не истек)	-	25
	- меры приняты	-	2
<b>6</b>	<b>Количество жалоб, в которых подтвердились приведенные факты</b>	<b>12</b>	<b>2</b>
<b>7</b>	<b>Приняты меры к виновным должностным лицам по фактам нарушения прав и законных интересов граждан</b>	-	2
<b>8</b>	<b>Приняты меры к лицам, допустившим нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, в т.ч. сроков</b>	-	-

**Данные по личному приему граждан (устные обращения)  
главой муниципального образования «Нерюнгринский района»  
за 2010, 2011 гг.**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование сведений</b>	<b>За 2010 г.</b>	<b>За 2011 г.</b>
<b>1</b>	<b>Организовано приемов граждан главой МО</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Принято граждан, всего</b>	<b>34</b>	<b>25</b>
<b>3</b>	<b>Результаты приема граждан главой МО:</b>		
	- решено положительно	11	3
	- дано разъяснение	23	22
	- в просьбе отказано	-	-
	- находится на рассмотрении	-	-
<b>4</b>	<b>Формы работы с населением, в т.ч.:</b>		
	- выездные приемы граждан по личным вопросам	5	-
	- юридические, тематические консультации	По мере поступления	По мере поступления
	- прямые телерадиоэфир, горячие линии	4 телерадиоэфир, 1 горячая линия	1 телерадиоэфир, 1 горячая линия
	- ответы на социально значимые и часто задаваемые вопросы, размещенные на информационном портале, СМИ	256	300
	- другое (указать, какие именно): публикации, статьи, пресс-релизы; -пресс-конференции, брифинги, встречи с журналистами; - новостные сюжеты, репортажи, специальные тематические выпуски и т.д.	1500	порядка 1500 более 15 еженедельно

**Оценка состояния работы с обращениями граждан  
в муниципальном образовании «Нерюнгринский район»**

№ п/п	Критерии	
1	<b>Состояние работы по рассмотрению обращений (запросов) граждан и организаций</b>	Отношение рассмотренных обращений (запросов) граждан и организаций к общему количеству обращений (запросов) граждан и организаций, поступивших в адрес органа местного самоуправления Республики Саха (Якутия) от 70%-100%.
2	<b>Соблюдение сроков рассмотрения обращений (запросов) граждан и организаций</b>	Средний срок рассмотрения обращений (запросов) граждан и организаций не превышает 30 дней.
3.	<b>Нормативное правовое регулирование работы с обращением граждан и организаций</b>	Нормативная правовая база, регулирующая порядок работы с обращениями (запросами) граждан и организаций, сформирована в полном объеме. В Уставе МО «Нерюнгринский район» определены задачи и функции по рассмотрению и разрешению письменных и устных обращений граждан. Административный регламент рассмотрения обращений граждан и иные распорядительные и инструктивно-методические документы по вопросам организации работы с обращениями граждан утверждены постановлением Нерюнгринской районной администрации от 10.11.2009 г. № 1111 «Об утверждении Административного регламента исполнения Нерюнгринской районной администрацией муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан». 31.10.2011 г. Издано распоряжение Нерюнгринской районной администрации «Об утверждении Положения о комиссии по рассмотрению обращений граждан». Информация о порядке работы с обращениями граждан размещена на официальном сайте Нерюнгринской районной администрации и на информационном стенде.
4.	<b>Состояние организации личного приема граждан, а также представителей организаций</b>	Утвержден график личного приема граждан, который соблюдается. Информация о порядке личного приема граждан и график приема граждан размещена на официальном сайте и на информационном стенде. Ведется карточка личного приема граждан. На официальном сайте Нерюнгринской районной администрации имеется Интернет-приемная. Имеется практика совмещения плановых служебных командировок главы и уполномоченных лиц с выездными приемами граждан.
5	<b>Объем жалоб от граждан и организаций на действия (бездействие) сотрудников органа местного самоуправления Республики Саха (Якутия)</b>	Отношение количества жалоб, в которых подтвердились приведенные факты, к общему количеству поступивших жалоб от граждан и организаций менее 5%.
6.	<b>Использование анализа письменных и устных обращений граждан в работе исполнительного органа государственной</b>	Анализ письменных и устных обращений (запросов) граждан и организаций проводится не реже 1 раза в квартал, информация размещается на официальном сайте и на информационном стенде. Результаты анализа используются в работе органа местного

	<b>власти Республики Саха (Якутия)</b>	самоуправления.
7.	<b>Применение мер административной ответственности за нарушение порядка рассмотрения обращений (запросов) граждан и организаций</b>	Отношение количества судебных исков о нарушении порядка рассмотрения обращений граждан и применения мер административной ответственности за нарушение данного порядка к общему количеству поступивших обращений граждан составляет 0%.
8.	<b>Учет работы с обращениями (запросами) граждан и организаций при оценке деятельности государственных гражданских служащих</b>	Показатели результативности и эффективности работы с обращениями (запросами) граждан и организаций предусмотрены при проведении аттестации, сдаче квалификационного экзамена, при принятии работодателем (представителем работодателя) решения о поощрении муниципального служащего либо о применении к нему дисциплинарного взыскания.