



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ТЯЖИНСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

652240, Кемеровская область,
пгт. Тяжинский, ул. Советская, 6
Тел. (384-49) 2-82-53, факс 2-81-92
E-mail: infoatr@mail.ru
Web-сайт: www.tyazhin.ru

Начальнику управления по работе
с обращениями граждан
Администрации Кемеровской
области

А.А.Стрик

Дата 27.12.2018 № 01/2304

На № 31с-2002 от 19.12.2018

**Аналитическая справка
администрации Тяжинского муниципального района по итогам
работы с обращениями граждан за 2018 год**

Работа с обращениями граждан в администрации Тяжинского муниципального района ведётся под личным систематическим контролем главы района и его заместителей за реализацией положений Федерального Закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", распоряжения Коллегии Администрации Кемеровской области от 27.02.2017 № 91-р «О повышении качества работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области и органах местного самоуправления». Работа с обращениями граждан организована с учётом Методических рекомендаций по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приёмных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, разработанных Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

За отчётный период новых нормативно-правовых актов, касающихся обеспечения права граждан на обращение в органы государственной власти и органы местного самоуправления, администрацией Тяжинского муниципального района не принято в связи с актуальностью «Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Тяжинского муниципального района», утверждённого постановлением главы Тяжинского муниципального района № 191-п от 25.12.2017 г. Данное постановление и утверждённое им «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Тяжинского муниципального района» размещено

на официальном сайте администрации Тяжинского муниципального района в первом квартале 2018 года.

Общее количество обращений в 2018 году по сравнению с предыдущим годом увеличилось на 95 (на 16%) по сравнению с прошлым годом – 688 против 593.

Примерно на одном уровне количество обращений, поступивших на рассмотрение из Администрации Президента Российской Федерации: в 2018 году - 12 обращений (в 2017-ом – 9, в 2016-ом – 16).

В Администрацию Кемеровской области в 2018 году по сравнению с 2017 годом поступило на 60 обращений больше - 139 против 79. Непосредственно в администрацию Тяжинского муниципального района в 2018 году поступило на 30 обращений больше - 535 против 505 в 2017 г., на 5 обращений больше поступило из иных органов.

	<i>2018 год</i>	<i>2017 год</i>	<i>+, -</i>
Общее количество обращений	688	593	+95
в.ч., поступивших из Администрации Кемеровской области	139	79	+60
в.т.ч., поступивших в администрацию Тяжинского муниципального района	535	505	+30
в т.ч. поступивших из иных органов и организаций	14	9	+5

Увеличение количества обращений в основном связано с возросшей активностью заявителей накануне выборов Президента РФ (в марте 2018 г.), Губернатора Кемеровской области и депутатов областного Совета (в сентябре 2018 г.). Ярким примером возросшей активности граждан может служить тот факт, что на личный приём граждан, который в администрации Тяжинского района 1 сентября 2018 г. проводили специалисты структурных подразделений администрации Кемеровской области обратились 45 человек по 55 вопросам. В числе поднятых вопросов – проблемы здравоохранения, жилищно-коммунального и дорожного хозяйства, обеспечение жильём, возврат вкладов кредитными организациями, трудовые отношения, расширение возможностей использования областного материнского капитала для многодетных семей на ремонт жилья.

Прослеживая динамику по тематике (см.таблицу ниже), следует обратить внимание, что возросло количество обращений по вопросам, которые традиционно поднимались лишь изредка: по тематике «гражданское право» – на 16 (более, чем в 3 раза), «природные ресурсы» - в два с половиной раза (+5), «семья» - в полтора раза (+5). Это свидетельствует о том, что в преддверии выборов наряду с другими гражданами чаще стали

поднимать на обсуждение общественно-политические, экологические вопросы; некоторые заявители предлагали обсудить перспективы социально-экономического развития, высказывая свои предложения.

Тематика вопросов	2018 год	2017 год	+ -
Жилищные вопросы	133	138	-5
ЖКХ	174	129	+45
Соц.обеспечение	96	111	-15
Труд и занятость	25	30	-5
Хозяйствен.деят- сть	44	56	-12
Гражданское право	23	7	+16
Образование	18	10	- 8
Семья	14	9	+ 5
Здравоохранение	6	12	- 6
Информация	6	8	+ 2
Природные ресурсы	5	2	+ 5
Безпастьность и охрана правопорядка	4	3	- 1

Заметим: при том, что общее количество обращений возросло на 95, вопросы ЖКХ составляют из них половину - +45 к уровню прошлого года. Следует учесть, что в большинстве случаев вопросы, с которыми обращаются граждане в вышестоящие инстанции, на местном уровне рассматривались, и на них были даны обстоятельные ответы. Однако в предвыборный период те же вопросы поднимаются на обсуждение опять в надежде получить другие варианты ответа.

Вопросы ЖКХ в тематической структуре, как правило, занимают лидирующее положение. И в этом направлении в районе делается немало.

В программу «Модернизация объектов коммунальной инфраструктуры и поддержка жилищно-коммунального хозяйства на территории Тяжинского муниципального района на 2015-2021 годы» включены мероприятия по подготовке к осенне-зимнему периоду 2018-2019 гг. на сумму 11 772 тыс. руб., в том числе выполнены работы по:

- модернизации артезианских скважин «Трудовая», «Профилакторий» в пгт. Тяжинский на сумму 1 700,0 тыс. руб.;

- капитальному ремонту скважины в с. Новопокровка, на сумму 1 751,2 тыс. руб.;

- капитальному ремонту котельной школы № 3 пгт Тяжинский на сумму 550,0 тыс. руб. (поставка котла КВр-1).

Выполняются работы по капитальному ремонту тепловой сети от котельной № 1 (800 м; Ду 325 мм) пгт Тяжинский. Стоимость работ по контракту 7 762,0 тыс. руб.

Из местного бюджета на подготовку объектов к отопительному периоду 2018-2019 гг. выделено 2 743,04 тыс. руб. Приобретены и установлены котлы на котельные «РТП» - 2 шт., по одному котлу на котельные «Детский сад № 8», «Тисульская школа», «Больница» и «Кубитет» на сумму 2 168,2 тыс. руб.

Создан аварийный запас материально-технических ресурсов и оборудования для жилищно-коммунального хозяйства Тяжинского муниципального района на сумму 574,84 тыс. руб.

По исполнению федерального приоритетного проекта «Формирование современной городской среды» в администрации Тяжинского городского поселения принята муниципальная программа «Формирование современной городской среды на 2018-2022 годы». В 2018 выполнены мероприятия по благоустройству трех дворовых и одной общественной территорий на сумму 4 499,7 тыс. руб. в том числе:

- ул. Советская, дворовая территория домов № 21,23,25 на сумму 1 140,6 тыс. рублей;

- ул. Горького, дворовая территория домов № 13,15 работы выполнены на сумму 1 948,2 тыс. рублей;

- ул. Ленина, 68«А» работы выполнены на сумму – 787,5 тыс. рублей;

- капитальный ремонт одного общественного тротуара по ул. Коммунальной, на сумму 623,4 тыс. руб.

В рамках «Стратегии 2035» (Развитие Кузбасса)

Стратегией социально-экономического развития района по программе «Жилищно-коммунальный и дорожный комплекс, энергосбережение и повышение энергоэффективности» в 2019-2021гг предусмотрено провести капитальный и текущий ремонт дорог с асфальтобетонным и щебеночным покрытием в пгт. Итатский, пгт Тяжинский на 40 млн.руб.в год

В посёлке Итатский проведён ремонт на участке дороги под железнодорожным мостом. В дорожную насыпь уложена труба, сделан отвод воды. Работы проведены силами железнодорожников - предоставлен бульдозер. Укладку трубы и отсыпку дорожного полотна произвёл индивидуальный предприниматель Дмитрий Валерьевич Тюлюков.

Традиционно злободневными являются и вопросы жилья. В этом году в тематической структуре по жилью удалось снизить количество обращений - на 5 обращений меньше (на 4%) к уровню прошлого года.

За 2018 год введено жилья в эксплуатацию общей площадью 1 810 кв.м., или 109,5 % к уровню прошлого года.

По программе «Жилищная и социальная инфраструктура Тяжинского муниципального района» на 2015-2020 годы в 2018 году выполнены следующие мероприятия:

- обеспечены жильем две вдовы УВОВ. Приобретены благоустроенные квартиры на выделенные средства из федерального бюджета в размере 2380,0 тыс. рублей;

- улучшили жилищные условия 23 человека льготной категории «дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей»; для них приобретены жилые помещения на вторичном рынке 13-ти сиротам, а 10 сиротам предоставлено жилье во вновь построенном жилом доме по адресу: пгт Тяжинский, ул. Столярная, д 51 «а»;

- в рамках Федеральной целевой программы «Жилище» подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» выделенные денежные средства в сумме 2007,2 тыс. руб. освоены в полном объеме, тем самым улучшили свои жилищные условия 4 молодых семьи (всего в Тяжинском районе с 2006-го по 2018 год по подпрограмме «Обеспечение молодых семей» федеральной целевой программы «Жилище» жилищные условия улучшили 60 молодых семей);

по целевому направлению «Обеспечение жильем отдельных категорий граждан» в соответствии с законом Кемеровской области №129-ОЗ от 17.11.2006 г. по категории «Инвалиды» выделено 793,4 тыс. руб. и приобретено одно жилое помещение.

Жилищный фонд Тяжинского муниципального района обслуживает ООО УК «СтройТрансСервис», всего 91 многоквартирный дом. По программе проведения капитального ремонта муниципального жилищного фонда (за счет средств, собранных за наем жилья) в 2018 году выполнено ремонтных работ на 353,8 тыс. рублей.

На 14% (на 15 обращений) меньше в этом году поступило обращений по тематике «Социальное обеспечение», что свидетельствует о слаженной и эффективной работе служб социальной сферы района.

В 2018 году все меры социальной поддержки, предусмотренные федеральным и областным законодательством, предоставлены населению Тяжинского района в полном объеме, на их реализацию направлено 163 млн. рублей.

Государственную социальную помощь в виде социального пособия получили 302 малоимущих семьи и малоимущих одиноко проживающих граждан на 590 тыс. руб., 3 семьи заключили социальные контракты на разведение подсобного хозяйства на сумму 55 тыс. руб.

По программе «Социальная поддержка населения Кузбасса» 19 человек получили материальную помощь на 185 тыс. руб.

Средствами областного материнского капитала на приобретение или реконструкцию жилья воспользовались 32 семьи, бюджетные затраты на эти цели составили 4,160 млн. руб.

В течение 2018 года на мероприятия по социальной поддержке населения Тяжинского района через Центр социального обслуживания освоены 1 млн. 117 тыс. рублей - из областного, местного бюджетов и за счёт благотворительных поступлений.

В период летней оздоровительной кампании 6 детей прошли оздоровление в загородном лагере «Сосновый бор» (г.Прокопьевск), стоимость путевок - почти 90 тыс. рублей;

Для нуждающихся категорий населения проводятся благотворительные акции. Благотворительным углём обеспечены 119 семей из числа малоимущих и остро нуждающихся, из них 63 семьи с несовершеннолетними детьми; вывезено 476 тонн бесплатного угля для жителей Тяжинского района. За услуги по доставке благотворительного твёрдого топлива из местного бюджета выделено почти 380 тыс. руб.

Овощную продукцию получили 26 граждан с ограниченными возможностями и 4 человека из числа членов семей погибших военнослужащих.

10 малообеспеченных семей района получили бесплатно по паре овец. 75 многодетных семей третий год подряд обеспечиваются семенным картофелем в объеме по 100 кг.

Для инвалидов и маломобильных жителей района проводятся акции по обеспечению средствами реабилитации: в этом году 15 человек бесплатно получили трости, костыли, наколенные бандажи (в прошлом году 10 человек).

В рамках благотворительной акции «Помоги собраться в школу!» в 2018 году 187 учеников обеспечены новой обувью; на эти цели из районного бюджета направлено 100 тыс. рублей. Материальная помощь для подготовки детей к школе за счёт благотворительных средств оказана 29 семьям на сумму 42 тыс. руб. Канцелярские наборы на сумму более 43 тыс. руб. получили 228 детей. В рамках областной благотворительной акции 194 семьи получили помощь вещами, обувью, канцелярскими товарами на сумму по 5 000 рублей, 8 семей – на сумму по 10 000 рублей. Всего по акции «Помоги собраться в школу» помощь оказана 753-м семьям (в них 1 531 ребенок) на сумму почти 1 млн. 700 тыс. руб.

В течение 2018 года учреждениями социального обслуживания населения в четырёх населенных пунктах района – пгт.Итатский, с.Валериановка, с.Даниловка, с.Листвянка проведены выездные благотворительные акции по выдаче вещей б/у. По результатам данных акций помощь в виде б/у вещей и предметов первой необходимости получили 56 человек (семей) из числа одиноких пожилых людей, инвалидов, граждан (семей), попавших в трудную жизненную ситуацию, многодетных семей. Им передана 891 единица вещей.

На 7% снизилось количество поступающих от заявителей вопросов по тематике «Труд и занятость населения».

В 2018 году в малом бизнесе создано 190 новых рабочих мест. В муниципальной программе поддержки и развития субъектов малого и среднего предпринимательства на 2015-2021 годы предусмотрено оказание консультативной и иных форм поддержки малого и среднего бизнеса. Мероприятия программы в 2018 г. выполнены, обучено по программе «Азбука предпринимателя» - 2 человека, на эти цели по программе освоено 24 тыс.руб..

В 2018 году в ГКУ Центр занятости Населения Тяжинского района за содействием в поиске работы обратились 1613 человек. На 24.12.2018 на учете в качестве безработных состоят 640 жителя района. Услугу по профессиональной ориентации за отчётный год получили 1198 человек.

Пройти адаптационный период безработицы, обучиться навыкам работы помогают занятия по социальной адаптации. Услугой по социальной адаптации воспользовались 255 безработных граждан. Психологическая поддержка оказана 170 гражданам.

В рамках организации общественных работ трудоустроено 99 человек. Центром занятости населения заключено с гражданами 8 договоров на содействие в самозанятости. На профессиональное обучение направлено 114 безработным гражданам.

Услугой по содействию безработным гражданам в переезде в другую местность для трудоустройства по направлению государственной службы занятости населения воспользовались 4 человека. 6 безработных граждан прошли видео-собеседование для трудоустройства в других регионах.

3 декабря проведена телефонная «горячая линия» для граждан с ограниченными возможностями здоровья по вопросу предоставления государственных услуг, оказываемых службой занятости населения

Центр занятости населения Тяжинского района использует в работе мобильный офис (оборудованный под офис автомобиль), который позволяет жителям района получать услуги по месту жительства, т.е. в отдалённых от райцентра территориях. Такая форма перерегистрации экономит время и деньги безработных граждан, проживающих в глубинках. В мобильном офисе они не только проходят перерегистрацию, но и получают консультативную помощь специалистов по вопросам профессионального обучения, переезда для трудоустройства в другую местность, вариантам работы вахтовым методом, знакомятся с вакансиями из общей базы данных и др.

В 2018 году состоялось 17 выездов Мобильного офиса Центра занятости в отдаленные населенные пункты района. Благодаря этому, услугами службы занятости смогли воспользоваться 404 человека.

Для граждан, ищущих работу, проведено 6 ярмарок вакансий.

Количество обращений по вопросам хозяйственной деятельности в убывающей динамике: в 2018 году таких вопросов поступило 44, в 2017-ом на 12 меньше, в 2016-ом меньше на 11. Специалисты администрации традиционно оказывают помощь и поддержку гражданам и руководителям района в решении хозяйственных вопросов.

С октября 2018 г. администрацией Тяжинского муниципального района еженедельно организуется комиссионный объезд территорий городских и сельских поселений с участием главы района, его заместителей, глав местных администраций, руководителей структурных подразделений основных ведомств, депутатов, представителей общественности. Многие

вопросы решаются прямо на месте. Такая практика для более эффективного управления и оперативного решения вопросов на местах введена по поручению Губернатора Кемеровской области Сергея Евгеньевича Цивилева и утверждается результативностью.

Значительный вклад по снижению интенсивности обращений в вышестоящие инстанции вносят администрации городских и сельских поселений. Ежемесячно в администрацию района ими предоставляются сведения о поступающих обращениях граждан. Согласно этим сведениям проводится анализ работы с обращениями граждан в городских и сельских поселениях.

В 2018 году в администрации городских и сельских поселений поступило 564 обращения по 576 вопросам, в 2017-ом соответственно – 549 и 562.

Существенный вклад в решение социальных проблем района вносят специалисты специальных служб.

Большое количество вопросов, касающихся повседневных нужд населения, решает многофункциональный центр государственных услуг «Мои документы» (МФЦ). Здесь жители района в минимальные сроки оформляют документы по земельным участкам и недвижимости, оформляют социальные пособия и льготы. Центр работает по принципу «одного окна».

В 2018 году специалистами МФЦ оказано более 12 тыс. услуг, в т.ч. 78 в ходе проведения выездных дней обслуживания населения в отдалённые от райцентра населённые пункты, а выездное обслуживание жителей пгт.Итатский специалисты МФЦ проводят еженедельно. Кроме того, специалистами МФЦ по всем видам услуг дано 390 консультаций.

За 2018 год специалистами МБУ Центр социального обслуживания населения (ЦСОН) Тяжинского муниципального района было организовано 75 выездов в 29 населённых пунктов района, посещено на дому 481 человек семей (в них 624 человека), оказано 546 услуг.

Мобильная бригада ЦСОН осуществляла плановые и экстренные выезды. Плановые выезды осуществлялись с целью:

- оказания консультативно-юридической помощи, в целях защиты прав инвалидов и граждан пожилого возраста,
- информирования граждан, нуждающихся в социальной помощи, о мерах социальной поддержки,
- проведения первичного обследования,
- оказано содействие в оформлении и сборе документов, необходимых для получения мер социальной поддержки.

В ходе плановых выездов гражданам оказано 480 услуг.

Экстренные выезды осуществлялись с целью проведения обследования материальных и жилищно-бытовых условий проживания, охвачены 63 человека.

При посещении на дому с гражданами проведены инструктажи с раздачей печатного материала (брошюры, буклеты, памятки) о правилах пожарной безопасности, профилактике инфекционных заболеваний, мошенничестве на финансовых рынках.

Специалисты МКУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» (МКУ «СРЦДН») в рамках работы мобильной бригады социальной помощи за 2018 год совершили 25 выездов, в ходе которых посетили 381 семью. В рамках межведомственного взаимодействия совместно с сотрудниками полиции и членами женсовета пгт.Тяжинский специалисты учреждения приняли участие в 20 рейдах в вечернее время, посещено 198 семей.

При выездах на территории посещаются семьи всех категорий семей, воспитывающих несовершеннолетних детей. Данная работа организуется с целью социального контроля неблагополучных семей, выявления семей, находящихся в трудной жизненной ситуации, пополнения и корректировки базы данных о разных категориях семей.

При посещении семьям оказывается консультативная помощь по социально-правовым, социально-бытовым вопросам, даются разъяснения о мерах социальной поддержки, областных и районных благотворительных акциях и других возможностях получения помощи. Семьям предоставляется информация об услугах Центра (возможность пройти курс реабилитации для детей, получить услуги психолога, юриста, о функционировании «Телефона Доверия», работе социально-ориентированных клубов и др.); проводятся профилактические беседы с родителями о воспитании детей, беседы о пожарной безопасности, профилактике детского травматизма. Вопросы, требующие дальнейшего решения, берутся на контроль.

В результате работы мобильной бригады МКУ «СРЦДН» составлены 20 актов обследования материальных и жилищно-бытовых условий проживания семей с несовершеннолетними детьми. Основной причиной составления актов являются обращения граждан в различные инстанции.

Специалисты мобильной бригады социальной помощи не только предлагают гражданам воспользоваться услугами учреждений социального обслуживания населения, но и дают рекомендации, как лучше решить проблемы заявителей. По возможности на месте оказывают содействие гражданам в разрешении волнующих вопросов с помощью местной администрации.

Во время отопительного сезона при посещении семей особое внимание уделялось проверке состояния печей. Опасных случаев не выявлено. Семьям раздавались памятки по эксплуатации печей, правила пользования газовыми плитами.

При выявлении неблагополучия в семье, нарушении прав несовершеннолетних информация передается в КДН и ЗП администрации Тяжинского муниципального района и ПДН Отдела МВД России по

Тяжинскому району. В течение 2018 года направлены шесть информационных сообщений о выявлении социально опасных условий в семьях.

К работе с обращениями граждан в администрации Тяжинского муниципального района поддерживается принципиально ответственное отношение. В должностных регламентах муниципальных служащих, работающих с обращениями граждан, предусмотрена ответственность за нарушение порядка рассмотрения предложений, заявлений, жалоб.

Целенаправленно проводится анализ обращений граждан, устраняются причины, вызывающие многократные жалобы. Вопросы, поднятые гражданами, всесторонне изучаются, принимаются необходимые меры по их решению. С учетом обращений граждан, через которые выявляются проблемы жизнедеятельности населения и общественное мнение, формируются управленческие решения, ведётся планирование работы. Вопросы о работе с обращениями граждан регулярно рассматриваются на заседаниях коллегии администрации Тяжинского муниципального района, обсуждаются на расширенных аппаратных совещаниях в районной администрации с руководителями предприятий и учреждений. На еженедельных совещаниях с главами городских и сельских поселений управляющий делами администрации Тяжинского муниципального района Н.И.Шарычева часто делает оперативные сообщения и выступает по данному вопросу.

В целях реализации заявителями права обращаться лично в государственные органы и органы местного самоуправления в соответствии с Федеральным законом от 02.05.06 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» и в соответствии с Методическими рекомендациями по работе с личными обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственных органах и органах местного самоуправления (подпункты 3.2.2 и 3.2.3 пункта 3 в администрации Тяжинского муниципального района работает специальная приёмная для обеспечения личного приёма граждан их руководителями и уполномоченными на то лицами. В 2018 г. в неё обратились 99 человек, в 2017-ом - 109.

В администрации Тяжинского муниципального района, администрациях городских и сельских поселений созданы условия для реализации гражданами конституционного права на обращение в органы местного самоуправления в разных формах, в том числе и на личных приёмах руководителей. Глава района ежемесячно проводит личный приём граждан, его заместители – еженедельно. В плановом порядке личные приёмы организуются в администрациях городских и сельских поселений. Информация о приёмах доступна для граждан.

В те поселения, из которых в течение месяца приходит большее количество обращений, организуется выездной прием главы района или заместителей главы района.

Действенными мерами, направленными на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений населения являются личные приёмы граждан. В 2018 году глава района С.Н.Кошкин провёл 46 личных приёмов граждан, в том числе 29 с выездом на место (в 2017-ом - 31 личный приём, в т.ч. 19 с выездом на место). В 2018 году на личных приёмах главы рассмотрен 151 вопрос, в т.ч. 90 с выездом на место; в прошлом году соответственно - 102 вопроса, в т.ч. 75 с выездом на место. На личных приёмах заместителей главы района в 2018 году рассмотрено 417 вопросов, в т.ч. 166 с выездом (в прошлом году - 349 и 123).

Замечания, пожелания, высказанные гражданами на личном приеме безотлагательно рассматриваются под контролем специалистов администрации Тяжинского муниципального района и с их участием.

По наиболее злободневным темам результаты рассмотрения доводится до сведения общественности через средства массовой информации и в соответствии с Федеральным Законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ.

В апреле 2018 года в администрации Тяжинского муниципального района организован приём Уполномоченного по правам ребёнка Дмитрия Владимировича Кислицына.

В ноябре 2018 года в посёлке Тяжинский провёл приём граждан по личным вопросам депутат избирательного округа № 5, председатель комитета по вопросам туризма, спорта и молодёжной политики Совета народных депутатов Кемеровской области Сергей Сергеевич Григорьев.

28 декабря в администрации Тяжинского муниципального района приём граждан провела представитель Администрации Кемеровской области Скрипак Елена Ивановна. В единый общероссийский день приема граждан 12 декабря 2018 года с 12 до 20 часов по местному времени в администрации Тяжинского муниципального района и во всех администрациях городских и сельских поселений организован приём граждан уполномоченными лицами. В этот день поступило 16 устных обращений (10 – в администрацию Тяжинского муниципального района и по 2 – в администрации Итатского городского, Ступишинского и Кубитетского сельских поселений).

Активно работают с обращениями граждан депутаты районного Совета народных депутатов. У каждого из них, в том числе и у председателя СНД Тяжинского муниципального района, утвержденным графиком закреплен ежемесячный день приема граждан.

За 2018 г. в СНД ТМР поступило 22 обращения, в том числе 11 телефонных, 2 повторных. Вопросы в обращениях распределились по сферам жизнедеятельности следующим образом:

- ЖКХ, благоустройство: 13 обращений,
- социально-бытовые условия: 9 обращений.

Восемь депутатов участвовали в Единых днях приема граждан:

- 26 февраля 2018 г. в пгт Тяжинском, 28 февраля 2018 г. в пгт Итатском, которые проводило Тяжинское районное местное отделение Партии «Единая

Россия» в целях эффективной реализации партийного проекта «Крепкая семья» тематические приёмы граждан с привлечением специалистов по вопросам:

- участие в социальной ипотечной программе семей с двумя и более детьми,
- продление и расширение возможностей использования средств материнского капитала,
- ежемесячные выплаты за рождение первого и второго ребенка.

- 26.11.2018 г. в Местной общественной приемной Тяжинского местного отделения партии «Единая Россия»,
- 28.11.2018 г. в Листвянском сельском поселении,
- 29.11.2018 г. в Итатском городском поселении,
- 01.12.2018 г. в Новопокровском сельском поселении, которые проводило Тяжинское районное местное отделение Партии «Единая Россия» в рамках декады приема граждан 26.11.2018 г. - 02.12.2018 г.

Всем обратившимся даны разъяснения и оказана помощь в решении их вопросов, в том числе с привлечением соответствующих руководителей органов местного самоуправления, руководителей организаций и учреждений.

С 26 ноября по 2 декабря 2018 года Тяжинским районным местным отделением партии «Единая Россия» проведена декада приёма граждан.

Всем обратившимся даны разъяснения и оказана помощь в решении их вопросов, в том числе с привлечением соответствующих руководителей органов местного самоуправления, руководителей организаций и учреждений.

Управляющий делами администрации Тяжинского муниципального района регулярно на аппаратных совещаниях главы Тяжинского муниципального района выступает с вопросом о повышении качества работы с обращениями граждан.

27.04.2018г.-выступала на сессии Совета народных депутатов Тяжинского муниципального района.

Решая поставленные задачи по организации наиболее оперативного и качественного алгоритма работы с обращениями граждан согласно рекомендациям инструктивного письма Администрации Кемеровской области «О работе с обращениями граждан в 2017 году» № И 10-53/1932 от 12.03.2018 г. контроль за неукоснительным соблюдением законодательства Российской Федерации, недопущением нарушений порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется ответственными работниками аппарата администрации Тяжинского муниципального района, в чьи обязанности входит эта работа.

В целях недопущения частичного или формального решения вопросов, более детального разбора каждой жалобы для подготовки ответов на обращения, затрагивающие несколько тем или поднимающие сложно решаемые проблемы глава района даёт поручение нескольким ответственным специалистам для подготовки ответа, один из которых

назначается ведущим. В таком случае есть возможность рассматривать вопросы во всех аспектах, коллегиально.

Налажена схема жёсткого контроля за качеством рассмотрения обращений, соблюдением сроков исполнения обещаний, данных заявителям.

В 2018 году работа с обращениями граждан строилась согласно распоряжению Коллеги и Администрации Кемеровской области от 27.02.2017 № 91-р «О повышении качества работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области и органах местного самоуправления».

В должностных регламентах муниципальных служащих, работающих с обращениями граждан, предусмотрена ответственность за нарушение порядка рассмотрения предложений, заявлений, жалоб.

Целенаправленно проводится анализ обращений граждан, устраняются причины, вызывающие многократные жалобы. Вопросы, поднятые гражданами, всесторонне изучаются, принимаются необходимые меры по их решению. С учетом обращений граждан, через которые выявляются проблемы жизнедеятельности населения и общественное мнение, формируются управленческие решения, ведётся планирование работы

Для более качественного рассмотрения обращений граждан в администрации Тяжинского муниципального района создана межведомственная комиссия по рассмотрению обращений граждан, которая рассматривает наиболее сложные и спорные вопросы. На каждое обращение своевременно даются подробные разъяснения, ответы содержат правовые обоснования на поставленные вопросы. На обращения, содержащие информацию о нарушении прав, свобод и законных интересов граждан, ответ готовится после комиссионного выезда на место.

По наиболее важным вопросам жизнедеятельности района решения принимаются с учётом мнения жителей района. Так в августе 2018 года в районной газете «Призыв» и на официальном сайте администрации Тяжинского муниципального района жители района приглашены принять участие в общественном обсуждении Стратегии социально-экономического развития Тяжинского муниципального района до 2036 года.

Нормативно-правовые документы, принимаемые администрацией Тяжинского муниципального района и Тяжинским районным Советом народных депутатов, публикуются в районной газете «Призыв» и размещаются на официальном сайте администрации Тяжинского муниципального района. Спорные вопросы, касающиеся жизни района, обсуждаются и решаются посредством проведения публичных слушаний. Так в ноябре 2018 года в администрации Тяжинского муниципального района состоялись публичные слушания по проекту бюджета на 2019 год и плановый период 2020 и 2021 годов. Депутатские слушания, сессии в администрациях городских и сельских поселений, тематические собрания и сходы граждан проводятся открыто. О времени их проведения даётся информация в районной газете «Призыв», на официальном сайте

администрации Тяжинского муниципального района и официальных сайтах администраций поселений.

При главе Тяжинского муниципального района действует общественный Совет, обеспечивающий обратную связь между органами местного самоуправления и населением в решении актуальных проблем. Общественники принимают участие в разработке стратегических муниципальных программ по развитию отраслей хозяйства, проектов нормативных правовых актов, затрагивающих интересы населения.

В малых сёлах Тяжинского района на общественных началах работают старосты. Сельский староста представляет интересы жителей конкретного населённого пункта, где нет главы.

Мониторинг мнений граждан об удовлетворённости результатами поднятых ими вопросов, как правило, проводится при непосредственном общении с заявителями (на личных приёмах, при проведении прямых телефонных линий и др.). У жителей района есть и другая возможность выразить своё мнение относительно решения наиболее волнующих население вопросов при помощи участия в постоянно действующих опросах населения на официальном сайте Тяжинского муниципального района на темы: «Оцените эффективность деятельности руководителей органов местного самоуправления», «Мониторинг состояния и развития конкурентной среды на рынках товаров, работ и услуг», «Анкета для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Кемеровской области», «Кузбасс – наш общий дом» (банк идей жителей Кузбасса) и др. Кроме того, в меню сайта, в разделе «Обращения граждан», жители района могут познакомиться с местными нормативными документами по организации работы с обращениями граждан, итогами рассмотрения обращений за отчётные периоды, а также оставить свои отзывы, пожелания, замечания в «Интернет-приёмной главы».

В ходе реализации пункта 2.1 решений Протокола № 12 заседания рабочей группы при Администрации Президента РФ по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 28.07.2016 на официальном сайте администрации Тяжинского муниципального района размещена информация, предусмотренная Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

Совершенствование работы с обращениями граждан в администрации Тяжинского муниципального района организуется в соответствии с распоряжением Коллегии Администрации Кемеровской области от 27.02.2017 № 91-р «О повышении качества работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области и органах местного самоуправления». Главой района, его заместителями, управляющим делами администрации Тяжинского муниципального района принимаются необходимые меры и организуются мероприятия,

направленные на совершенствование системы контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, подготовкой полных, аргументированных ответов, своевременностью исполнения решений, принятых по обращениям граждан, усилению контроля в подведомственных учреждениях.

Обращения граждан с грифом «Особый контроль», «Контроль» - ответы на эти обращения, направленные для рассмотрения по компетенции из Администрации Президента Российской Федерации и Администрации Кемеровской области, готовятся комиссионно, в срочном порядке

Оперативные каналы связи позволяют расширить взаимодействие с населением, использовать разные формы работы, направленные на выстраивание открытого конструктивного диалога.

В администрации Тяжинского муниципального района действует Телефон обращений к главе района. Звонки по данному телефону принимаются в течение всего рабочего дня и рассматриваются в соответствии с установленным порядком. В 2018 году на Телефон обращений к главе район поступило 75 звонков, в 2017-ом - 52 звонка.

В «Интернет-приёмную» на сайт администрации Тяжинского муниципального района в 2018-ом году поступило -10 обращений, (в 2017-ом - 13).

Практика показывает, что прямая телефонная линия позволяет найти выход из ситуации, даже когда люди сталкиваются с непониманием в тех или иных структурах. Главой и его заместителями на самые злободневные темы ежеквартально организуются прямые телефонные линии; за отчётный период они проводились чаще: в 2018-ом состоялось 17 прямых телефонных линий, в 2017-ом - 10.

Население района регулярно информируется о результатах работы с обращениями граждан и об управленческих решениях, принятых по актуальным вопросам. Информационные материалы на эти темы размещаются в районной газете «Призыв» и на официальном сайте администрации Тяжинского муниципального района.

В районной газете «Призыв», на официальном сайте администрации Тяжинского муниципального района регулярно публикуются статьи информационного характера, подготовленные специалистами Управления социальной защиты населения, Управления пенсионного фонда.

В районе в полной мере используются возможности для расширения форм оказания бесплатной квалифицированной юридической помощи гражданам, имеющим на это право в соответствии с действующим законодательством. Развивается правовое информирование и правовое просвещение населения.

По вопросам социальных гарантий и льгот бесплатные консультации даёт юрист управления социальной защиты населения.

В Тяжинской центральной районной библиотеке имени Н.И. Масалова работает Публичный центр правовой информации (ПЦПИ),

оказывающий бесплатную юридическую помощь всем категориям граждан.

Благодаря новому сотрудничеству ПЦПИ с ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» в городе Мариинске, Мариинском, Тисульском, Тяжинском и Чебулинском районах, расширился вопрос, по которым жители района получают бесплатную юридическую помощь.

Ведется работа по консультированию и регистрации пользователей на портале электронного правительства.

В администрации Тяжинского муниципального района поддерживается обстановка принципиально требовательного отношения к должностным лицам, от которых зависят оперативность и качество работы с обращениями граждан. На всех совещаниях, семинарах и других мероприятиях, где обсуждается данная тема, обязательно речь идет о поддержании высокого уровня исполнительской дисциплины и повышении персональной ответственности. Осуществляется контроль за соблюдением муниципальными служащими, работающими с обращениями граждан, норм профессиональной этики.

Муниципальные служащие Тяжинского муниципального района используют все возможности для получения дополнительного профессионального образования в соответствии с действующим законодательством.

При проведении аттестации учитывается знание Федерального закона № 59-ФЗ и результативность работы с обращениями граждан.

В администрации Тяжинского муниципального района по мере необходимости проводятся практические занятия по вопросам работы с обращениями граждан. Муниципальными служащими, работающими с обращениями граждан, совершенствуются знания и умения в области действующего законодательства, муниципальных правовых актов, условий работы с новыми электронными программами регистрации обращений и контроля исполнительской дисциплины.

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций Администрация Тяжинского муниципального района подключена к Единой сети по работе с обращениями граждан. Обеспечен импорт данных об обращениях, поступивших непосредственно в орган в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, в раздел «Результаты рассмотрения обращений» портала СССТУ.РФ.

На странице официального сайта администрации Тяжинского муниципального района (www.tyazhin.ru), предназначенной для приема граждан и организаций в форме электронного документа, размещен счетчик обращений.

В организации работы по обращению граждан ведущую роль играет своевременное обновление информационно-справочных и методических

материалов. Ими Тяжинский муниципальный район обеспечен в полном объеме, благодаря специалистам Управления по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области. Специалисты Управления всегда доступны для оперативных консультаций,

В работе с обращениями граждан уделяется большое внимание культуре общения с посетителями, умению их выслушать, поддержать.

С целью повышения исполнительской дисциплины используются различные меры стимулирования высоких результатов работы с обращениями граждан государственных гражданских и муниципальных служащих.

Фактов нарушения прав и законных интересов граждан, порядка рассмотрения обращений, волокиты и формализма не установлено.

Глава Тяжинского
муниципального района



С.Н.Кошкин

исп: Головина Е.В.,
тел. 8(384-49)28-3-76