



**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 14.01.2020г. № 01/40
На № 31с-945 от 05.12.2019г.

Аналитическая справка
**администрации Тяжинского муниципального района по итогам
работы с обращениями граждан за 2019 год.**

Общее количество обращений, поступивших на рассмотрение в администрацию Тяжинского муниципального района, в 2019 году 581 по сравнению с 2018 годом 687 обращений, - на 106 обращений меньше. Таблицу № 1.(на второй странице)

Наибольшее количество обращений заявителями направлено непосредственно в администрацию Тяжинского муниципального района. В 2019 году в АТМР поступило 459 обращений, в прошлом году – 548 обращений, на 89 обращений меньше.

Уменьшилось количество обращений жителей района за сравниваемый период и в Администрацию Кемеровской области: в 2019 году -122 обращения, в том числе 11 обращений в адрес Президента РФ, в 2018 году - 139 обращений, в том числе 12 обращений в адрес Президента РФ, - в общем количестве в 2019 году, на 17 обращений меньше.

Следует заметить, что самая значительная часть обращений поступает непосредственно на места – в администрации городских и сельских поселений: 536 обращений за 2019г.

Количество обращений поступивших в АТМР в 2019г.-2018г.

Таблица № 1

<i>Количество обращений</i>	<i>2019 год</i>	<i>2018 год</i>	<i>+,-</i>
<i>Общее количество обращений</i>	<i>581</i>	<i>687</i>	<i>- 106</i>
<i>в т.ч. в администрацию Тяжинского района</i>	<i>459</i>	<i>548</i>	<i>- 89</i>
<i>в т.ч. в Администрацию Кемеровской области</i>	<i>111</i>	<i>127</i>	<i>-16</i>
<i>в т.ч. на имя Президента РФ</i>	<i>11</i>	<i>12</i>	<i>-1</i>

Динамику рассматриваемых по обращениям вопросов проследим по таблице № 2 (на следующей странице).

Основные тематики вопросов по обращениям – вопросы ЖКХ, жилищные и социального обеспечения.

Граждане, независимо от того, что на местном уровне им ранее давались ответы по существу, обращаются в вышестоящие инстанции, желая получить ответы от руководителей высших органов власти.

Постепенно, благодаря активизации работы органов управления и специалистов, количество обращений по основным тематикам уменьшилось:

- по жилищным вопросам с 133 обращений в 2018 г. - до 42 в 2019 году;

- по социальным вопросам соответственно с 96 в 2018 г.- до 70 в 2019 году;

Таблица № 2 АТМР

<i>Тематика вопросов</i>	<i>2019 год</i>	<i>2018год</i>	<i>+,-</i>
<i>Жилищные вопросы</i>	<i>42</i>	<i>133</i>	<i>- 91</i>
<i>ЖКХ</i>	<i>185</i>	<i>174</i>	<i>+ 11</i>
<i>Соц.обеспечение</i>	<i>70</i>	<i>96</i>	<i>- 20</i>
<i>Труд и занятость</i>	<i>30</i>	<i>25</i>	<i>+ 5</i>
<i>Хозяйствен.деят- сть</i>	<i>39</i>	<i>44</i>	<i>- 5</i>
<i>Семья</i>	<i>33</i>	<i>14</i>	<i>+ 19</i>
<i>Гражданское право</i>	<i>23</i>	<i>23</i>	<i>0</i>
<i>Информация</i>	<i>11</i>	<i>6</i>	<i>+ 5</i>
<i>Природные ресурсы и охрана окружаю- щей среды</i>	<i>0</i>	<i>5</i>	<i>- 5</i>
<i>Образование. Культура</i>	<i>18</i>	<i>18</i>	<i>0</i>
<i>Здравоохранение</i>	<i>4</i>	<i>6</i>	<i>- 2</i>
<i>Безопасность и охрана правопорядка</i>	<i>2</i>	<i>4</i>	<i>- 2</i>
<i>Оборона</i>	<i>2</i>	<i>0</i>	<i>+ 2</i>

Результаты рассмотрения вопросов граждан в 2019г. Таблица №3.

Таблица №3. АТМР+АКО

<i>Разъяснен о</i>	<i>Поддержан о</i>	<i>Меры принят ы</i>	<i>Не поддержан о</i>	<i>Направлено по компетенци и</i>	<i>Дан ответ автору</i>	<i>Оставле но без ответа</i>
383	143	53	0	0	579	0
<i>Количество вопросов, находящихся на рассмотрении на конец 2019 года.</i>						2

Значительная часть обращений в Администрацию Тяжинского муниципального района по теме ЖКХ составляет - перебои в водоснабжении.

В Тяжинском районе 256,043 км водопроводных сетей, из них 96,34 км стального трубопровода, износ которого запредельный - при амортизационном сроке эксплуатации 20 лет используется 40-48 лет.

В рамках государственной программы Кемеровской области «Жилищно-коммунальный и дорожный комплекс, энергосбережение и

повышение энергоэффективности Кузбасса» на 2014-2024 годы» между департаментом жилищно-коммунального и дорожного комплекса Кемеровской области и муниципальным образованием «Тяжинский муниципальный район» заключены соглашения о предоставлении в 2019 году из бюджета Кемеровской области бюджету муниципального образования «Тяжинский муниципальный район» субсидии на ремонт сетевого хозяйства и систем водоснабжения, приобретение и монтаж оборудования и комплектующих материалов. В связи с этим частично выполнен ремонт проблемных участков водопроводных сетей, ремонт скважин, приобретены и установлены обезжелезиватели, в д. Теплая Речка, пгт. Тяжинский на ул. Мичурина, и ул. Лесная, в пгт. Итатский. Так же был проведен монтаж водонапорных башен, в пгт. Тяжинский, пгт. Итатский, п. Акимо-Анненка и в п. Бороковка. Выполнение этих работ улучшило ситуацию в сфере водоснабжения Тяжинского муниципального района.

Немалая часть обращений составляла о состоянии дорог в самом районном поселке Тяжинский.

В настоящее время в рамках национального проекта «Безопасные и качественные автомобильные дороги» в посёлке Тяжинский проведены работы по текущему ремонту асфальтобетонного покрытия автодорог. Согласно муниципальных контрактов работы выполняли ЗАО «Тяжинское ДРСУ». На эти цели из средств областного бюджета было выделено 28 миллионов рублей, в том числе 1,4 миллиона рублей - из местного бюджета.

В 2019 году проведен текущий ремонт дорог на улицах: Октябрьская, Красноармейская, Юбилейная, Южная, Комсомольская, Горького, пер. Некрасова. Так - же отремонтирована дорога на улице Тельмана. В 2019 году проведена укладка нового асфальтобетонного покрытия по улице Южная.

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.

В районе регулярно организуются прямые телефонные линии с населением с участием главы и его заместителей.

На официальном сайте администрации Тяжинского муниципального района граждане обращаются в «Интернет-приёмную» главы района.

Главой района и его заместителями регулярно организуются личные приёмы граждан. За отчётный период на личных приёмах главы и его заместителей рассмотрен 381 вопрос, в том числе 95 с выездом.

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 2019 году в неё обратились 144 человека, в 2018 году – 99.

Во 2-ом квартале 2019 года в администрации Тяжинского муниципального района проводили приём представители партии «Единая Россия» и депутатского корпуса:

- депутат Совета народных депутатов Кемеровской области Сергей Николаевич Ващенко;

- депутат Государственной Думы Российской Федерации Татьяна Олеговна Алексеева;

- руководитель Региональной общественной приемной Председателя Партии «ЕДИНАЯ РОССИЯ» Д.А.Медведева в Кемеровской области Алексей Анатольевич Зеленин;

- председатель комитета по вопросам туризма, спорта и молодежной политики Совета народных депутатов Кемеровской области Сергей Сергеевич Григорьев.

Информационные технологии с каждым годом активнее используются в работе управленческого аппарата администрации Тяжинского муниципального района. Они позволяют оптимизировать и автоматизировать информационные процессы.

Функционируют социальные сети администрации Тяжинского муниципального района (созданы сайты и открыты тематические страницы).

На сайте «Медиология» в постоянном взаимодействии со специалистами Администрации Кемеровской области работает

специалист по работе с обращениями граждан администрации Тяжинского района. Она зарегистрирована во всех популярных сетях: «Одноклассники», «В контакте», «Twitter», «Facebook», «instagram»). Организовано оперативное реагирование на обращения, размещённые в социальных сетях, в том числе и на личном сайте Губернатора Кемеровской области Сергея Евгеньевича Цивилёва. На данный момент отработаны 40 обращений, поступивших в социальные сети.

С марта 2019 года в администрации Тяжинского муниципального района установлена и функционирует новая автоматизированная информационная система «Электронный документооборот» (СЭД), работающая на базе платформы Directum.

Работа с обращениями граждан в администрации Тяжинского муниципального района осуществляется под личным контролем главы района.

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.

Целенаправленно проводится анализ обращений граждан, устраняются причины, вызывающие повторные 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. Вопросы совершенствования работы с обращениями граждан обсуждаются с руководителями предприятий и учреждений на расширенных аппаратных совещаниях в районной администрации. На еженедельных аппаратных совещаниях с главами городских и сельских поселений управляющий делами администрации Тяжинского муниципального района регулярно выступает с информационно-разъяснительными сообщениями по работе с обращениями граждан, 27.06.2019г., выступала на 52-сессии Совета Народных Депутатов Тяжинского муниципального района.

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.

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».

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, специалистами ЖКХ.

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. Ведётся правовое информирование и 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 сотрудничеству ПЦПИ с ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» г. Мариинска расширился круг вопросов, по которым жители района получают бесплатную юридическую помощь.

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

Работа с обращениями граждан в администрации Тяжинского муниципального района организована в соответствии с требованиями 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», 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.

В связи с изменениями и дополнениями в № 59-ФЗ в новой редакции принято «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Тяжинского муниципального района», утверждённое постановлением главы Тяжинского муниципального района № 191-п от 25.12.2017 г. Во 2-ом квартале 2019 года «Положение о порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрации Тяжинского муниципального района» актуализировано и утверждено постановлением главы Тяжинского муниципального района № 79-п от 03.06.2019 года.

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

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

Глава Тяжинского
муниципального района:



С.Н.Кошкин

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