



Утверждаю
Заместитель Главы Администрации
Аксайского городского поселения
Калинина О.А.

Анализ работы по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц в Администрацию Аксайского городского поселения за 2-е полугодие 2016 года.

Муниципальная функция по осуществлению приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок осуществляется Администрацией Аксайского городского поселения в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ (ред. от 21.07.2014) "О персональных данных" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2015);
- Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
- Уставом муниципального образования «Аксайское городское поселение»;
- Областным законом от 06.05.2016 N 523-ЗС "Об административных правонарушениях";
- Областным законом от 18.09.2006 N 540-ЗС "Об обращениях граждан";
- Постановлением Администрации Аксайского городского поселения от 01.08.2013г. № 723 «Об утверждении Регламента Администрации Аксайского городского поселения»
- распоряжением Администрации Аксайского городского поселения от 05.08.2013 г. № 173 "Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации Аксайского городского поселения";

В процессе мониторинга обращений юридических и физических лиц, поступивших в Администрацию Аксайского городского поселения за 2-е полугодие 2016 года были выявлены следующие показатели:

		Второе полугодие 2016 года
№ п/п		
всего поступивших обращений на имя Главы Администрации Аксайского городского поселения		<u>2368</u>
юридические лица	в том числе:	<u>950</u>
	из вышестоящих органов власти	208
	запросы ведомств Аксайского района	108
	обращения коммерческих организаций	634
физических лиц	в том числе:	<u>454</u>
	обращений по социальным вопросам	136
	обращений по вопросам жилищно-коммунального хозяйства	118
	обращений по вопросам градостроительства и архитектуры	156
	обращений по вопросам имущества	36
	по вопросам предпринимательской деятельности	8
	муниципальные услуги	в том числе:
	обращений по вопросам градостроительства и архитектуры	713
	обращений по вопросам имущества	223
	по вопросам предпринимательской деятельности	0
	по вопросам квартирного учета	28

**Анализ работы по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц в
Администрацию Аксайского городского поселения за 2017 год.**

№ п/п		Первое полугодие	Второе полугодие	Всего
	всего поступивших обращений на имя Главы Администрации Аксайского городского поселения	<u>3181</u>	<u>2368</u>	<u>5549</u>
юридические лица	в том числе:	<u>1681</u>	<u>950</u>	<u>2631</u>
	из вышестоящих органов власти	243	208	451
	запросы ведомств Аксайского района	100	108	208
	обращения коммерческих организаций	1338	634	1972
физических лиц	в том числе:	<u>493</u>	<u>454</u>	<u>947</u>
	обращений по социальным вопросам	60	136	196
	обращений по вопросам жилищно- коммунального хозяйства	168	118	286
	обращений по вопросам градостроительства и архитектуры	196	156	352
	обращений по вопросам имущества	59	36	95
	по вопросам предпринимательской деятельности	10	8	18
	муниципальные услуги	<u>1007</u>	<u>964</u>	<u>1971</u>
	обращений по социальным вопросам	-	-	-
	обращений по вопросам градостроительства и архитектуры	652	713	1365
	обращений по вопросам имущества	354	223	577
	по вопросам предпринимательской деятельности	1	-	1
	по вопросам квартирного учета		28	28

В администрации Аксайского городского поселения работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59 - ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на специалиста общего отдела. Исполнитель, получивший обращения, рассматривает их в месячный срок. При необходимости Главой Администрации и заместителями Главы Администрации даются поручения проверить наиболее сложные обращения с выездом на место, а также о привлечении к проверке специалистов различных отраслей. По результатам рассмотрения обращений, заявителям оказывается правовая помощь, даётся разъяснение действующего законодательства по формам и методам защиты их прав, в необходимых случаях осуществляется выезд на место специалистами разных отраслей администрации поселения.

С развитием информационных технологий гражданам удобнее воспользоваться электронными письмами, как следствие происходит увеличение числа письменных обращений и уменьшение обращений на личном приёме. За 2016 год на официальный сайт Администрации Аксайского городского поселения поступило 46 электронных обращений.

Анализ характера поступивших письменных обращений в целом за 2016 год показывает, что наиболее актуальными являются разделы обращений: социальная поддержка населения, жилищные вопросы, коммунальное хозяйство.

В целях устранения причин, способствующих повышению активности обращений, а также в целях повышения эффективности работы с обращениями граждан Администрацией Аксайского городского поселения проводятся следующие мероприятия:

- специалистами общего отдела, в должностные обязанности которых входит контроль исполнения обращений граждан, усилен контроль за сроками их исполнения, в соответствии с нормами, установленными федеральным и региональным законодательством РФ и Административным регламентом Администрации Аксайского городского поселения по исполнению муниципальной функции «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Аксайского городского поселения» (постановление Администрации Аксайского городского поселения № 714 от 10.10.2016г.). Общий отдел Администрации Аксайского городского поселения контролирует ответы, данные исполнителями, на всестороннее и объективное рассмотрение обращений, поступивших в Администрацию Аксайского городского поселения.

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не предоставляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы. При подготовке ответа, при необходимости, в спорных случаях, специалисты Администрации Аксайского городского поселения приглашают заявителей на личный прием. Ответы, данные в ненадлежащей форме

возвращаются на доработку исполнителям;

- обращения граждан поступают в Администрацию Аксайского городского поселения по электронной почте, через заполнение специальной формы, размещенной на официальном сайте Администрации. Гражданин может лично передать письменное обращение на имя Главы Аксайского городского поселения специалистам общего отдела в любой рабочий день, а также обращение может поступить по факсу и почте России. Вся контактная информация размещена на сайте Аксайского городского поселения;

- на официальном сайте Администрации Аксайского городского поселения размещен порядок рассмотрения обращений граждан, а также регулярно размещается информация о результатах работы по обращениям граждан;

- еженедельно начальник общего отдела докладывает о состоянии работы по исполнению обращений граждан на оперативных совещаниях Главы Администрации города;

- регулярно руководителями структурных подразделений Администрации проводится прием граждан в соответствии с графиком, в установленных для приема местах. Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения ее на официальном сайте, информационном стенде Администрации Аксайского городского поселения. В случае необходимости руководители структурных подразделений проводят личный прием в неустановленное время.

Отчет подготовил
специалист отдела по работе с обращениями граждан



Шевелова К.И.