

Добрый день, уважаемый Борис Петрович,
члены коллегии, присутствующие!

Работа с обращениями граждан в администрации городского поселения "Город Амурск" построена на основании Конституции Российской Федерации и в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Президент РФ является гарантом прав и свобод человека и гражданина. К числу основных прав относится право гражданина на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления.

Право на обращение обладает гарантирующим свойством других прав, свобод и законных интересов. Именно через обращения можно их реализовывать, защищать и восстанавливать.

За 2016 год в администрацию поступило **всего 595 обращений** по 604 вопросам, увеличение на **67** в сравнении с 2015 годом.

	2015 год	2016
письменных	422	497
устных	106	98
всего обращений	528	595

Среднегородской показатель
удельного веса поступивших обращений граждан

	2015 г.	2016	%
Численность населения города	40 803	40 561	-10%
Общее кол-во поступивших обращений (шт.)	528	595	+1,1%
Удельный вес (кол-во обращений на 1000 жителей)	12,9	14,6	+1,7%

Письменные обращения

За 2016 год в администрацию города поступило **497** письменных обращения (в сравнении с прошлым периодом увеличение на **75** обращений) по 542 вопросам.

Обратились лично с заявлением 53% респондентов, 14,6 % получено по почте.

Обращения, поступившие через Интернет

2013	2014	2015	2016
12%	18,5%	28,4%	32,4%

Увеличилось количество повторных обращений (в 2016 – 9,5% в 2015 году 7,5%,) это вызвано, как правило, несогласием с полученным ответом.

Количество многократных обращений уменьшилось - 2016 г. – 4 (1,2%), в 2015 г. - 9 (2%) по следующим вопросам:

- О продаже с торгов квартиры в связи с противоправными действиями соседей
- Об организации уборки мусора.
- О подключении к электроснабжению частного дома.

Среди поступивших обращений в 2016 году - коллективных 58 (8,5 %) в 2015 - 17 % коллективных обращений.

Количество обращений от категории льготников – инвалиды, сироты, многодетные семьи, ветераны труда – 3% в 2016 г., что значительно меньше чем в прошлом (2015 – 8%).

Количество обращений, поступивших от пенсионеров увеличилось и составляет в 2016 г. – 224 (45%), в 2015г. – 40%. Обращения от этой категории граждан вызваны ненадлежащим содержанием жилых домов и придомовых территорий, работой управляющих компаний, жалобой на противоправные действия соседей. Кроме того, в декабре возникали сезонные вопросы, вызванные неудовлетворительным теплоснабжением и горячим водоснабжением в период отопительного сезона.

За 2016 год 151 обращение (30 %) поступило с сопроводительными письмами из вышестоящих организаций и различных ведомств, а за 2015 год 115 обращений (27 %). Сохраняется тенденция обращений напрямую в Правительство Хабаровского края и Президенту Российской Федерации –17%.

Обращения рассмотрены следующим образом:

В 24 % случаев поддержаны (в том числе меры приняты), в 4,6 % не поддержано. Даны разъяснения в 63%. Обращение переадресовано – 6 %. На дополнительный контроль поставлено – 5 обращений (в 2015 году 3).

Устные обращения

За год было организовано 24 приема по личным вопросам главой города, на которых были приняты **98** жителей по 114 вопросам, что на 8 % меньше, чем в 2015г.

За 2016 год повторно на прием обратились 9 человек (**9%**) (в 2014 г. – повторных 14%), многократные обращения отсутствуют. Эти данные указывают что, в работе с устными обращениями граждан наметилась тенденция по более качественному рассмотрению вопросов, недопущению формальных отписок. С выездом на место рассмотрено 16% обращений.

Больше половины обратившихся граждан - пенсионеры (**57%**), не работающие- **14%**.

Количество граждан, которые относятся к категории льготников (сироты, инвалиды, ветераны), увеличилось – **20%**, в 2015 году 14%.

Количество обращений, по которым приняты меры, составило **13%** (в 2015 году 19%), **77,5%** (в 2015 году 61%) обращений поддержаны и даны разъяснения. Количество обращений, которые не поддержаны, - 9% (в 2015 году 19%).

Нет обращений на дополнительном контроле (в 2015 - 1; в 2014 – 11).

Из 98 обращений по 34 обращениям даны разъяснения в ходе беседы и письменных ответов не требовалось.

Общественная приемная

Поступивших в общественную приёмную в период подготовки к выборам – 7 обращений. Три из них рассмотрены с выездом на место. Все обращения рассмотрены в полном объеме и в срок, определенный законом.

Всего в письменных и устных обращениях 604 вопроса.

	2015	2016
всего вопросов	562	604
государство, общество, политика	43 (7,6%)	76 (12,5%)
социальная сфера	32 (5,6 %)	20 (3%)
экономика	70 (12,5 %)	152 (25%)
оборона, безопасность, законность	25 (4,5 %)	15 (2,5%)
жилищно-коммунальная сфера	392 (70%)	341 (56%)

По разделу «Государство, общество, политика»

Увеличилось количество вопросов:

- привлечение к административной ответственности (2016г. – 47, 2015г. – 23),
- арендные отношения (2016г. – 6, 2015г. – 3),
- развитие предпринимательской деятельности, малый и средний бизнес (2016г. – 3, 2015г. – 0)

По разделу «Социальная сфера»

Увеличилось количество вопросов:

- спортивные сооружения, укрепление материальной базы спорта (2016г. – 4, 2015г. – 2).
- доставка детей в общеобразовательные учреждения 2016г. – 2, 2015г. – 0).

Обращения по вопросам: пересмотр размера пенсий, меры социальной поддержки лекарственное обеспечение, выплаты пособий на детей переадресовывались по компетенции в другие организации.

По разделу «Экономика»

Значительное увеличение вопросов:

- благоустройство городов и поселков, обустройство придомовых территорий (2016г. – 57, 2015г. – 25),
- транспортное обслуживание населения (2016г. – 23, 2015г. – 2),
- эксплуатация и сохранность автомобильных дорог (2016г. – 11, 2015г. – 3),

- борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения (2016г. – 8, 2015г. – 3),

- выделение земельных участков для строительства, фермерства, садоводства и огородничества (2016г. – 4, 2015 – 1),

- изменение статуса земельных участков – (2016г. – 3, 2015г. – 0).

Уменьшилось количество вопросов:

- торговля и органы местного самоуправления, размещение торговых точек (2016г. – 3, 2015 – 7),

По разделу «Оборона, безопасность, законность»

Уменьшилось количество вопросов:

- конфликты на бытовой почве (2016г. – 9, 2015г. – 14),

- органы внутренних дел (2016г. – 0, 2015г. – 3),

По разделу «Жилищно-коммунальная сфера»

Увеличилось количество вопросов:

- содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) (2016г. – 106, 2015г. – 96),

- коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка (2016г. – 37, 2015г. – 22),

- улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма (2016г. – 31, 2015г. – 22),

- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (2016г. – 13, 2015г. – 13),

- оплата жилищно-коммунальных услуг (2016г. – 9, 2015г. – 6)

- права потребителей в связи с неверным расчетом стоимости коммунальных услуг (2016г. – 6, 2015г. – 0),

Уменьшилось количество вопросов:

- борьба с антисанитарией, уборка мусора (2016г. – 15, 2015г. – 34),

- УК, договоры на содержание жилья (2016г. – 11, 2015г. – 27)

- наем жилого помещения (2016г. – 2, 2015 – 9),

- выполнение по кап.ремонту (2016г. – 1, 2015г. – 21),

В связи с возникшими вопросами при рассмотрении обращений 6 заявителей были дополнительно приглашены на беседу к главе города. Для рассмотрения обращений по существу 174 обращения рассмотрены с выездом на место.

Отделом ЖКХ по обращениям граждан составлялись акты обследования жилых и нежилых помещений, территорий (251 шт.). Направлено 2 предупреждения по незаконной перепланировке.

По 9 обращениям организованы проверки в рамках муниципального жилищного и земельного контроля.

А теперь коротко **об особенностях работы** с обращениями.

Законом Хабаровского края от 26.02.2014 № 349 должностные лица органов местного самоуправления городского поселения «Город Амурск» дополнительно уполномочены составлять протоколы об административных правонарушениях, предусмотренных статьями 17 - 22, 25, 26, 27.1, 34, 35, 37, Кодекса Хабаровского края об административных правонарушениях.

При этом, данные изменения вступили в силу с 10 марта 2014 и возлагают на органы местного самоуправления поселения полномочия, не входящие в перечень вопросов местного значения поселения, определенные Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ».

Так, в указанный перечень полномочий поселения не входят вопросы общественной безопасности и поддержания общественного порядка, защиты институтов государственной власти, оказания социальной поддержки населения. Таким образом, исполнительный орган местного самоуправления поселения - администрация города, сформированный по полномочиям, не имеет специалистов в данных сферах деятельности, что не позволяет в настоящее время реализовать в полной мере переданные государственные полномочия.

Согласно распоряжению администрации юридический отдел администрации составляет протоколы по ст.34 КоАП Хабаровского края.

С января 2017 в юридический отдел поступило 233 материала органов внутренних дел г. Амурска, из них:

- 4 материала - нарушение спокойствия граждан – не указано время или время «разрешенное» для шума (вынесено определение об отказе в возбуждении административного производства ввиду отсутствия состава правонарушения по ст.34).

- 9 материалов – отсутствие события правонарушения по ст.34, отказ от заявления с просьбой провести профилактическую беседу

В материалах были выявлены следующие недостатки:

не установлены нарушители по 5 материалам (указана только квартира, из которой доносился шум). Юридический отдел по сведениям АРКЦ устанавливает собственника или нанимателя квартиры и направляет ему заказным письмом с уведомлением приглашение для составления протокола как предполагаемому нарушителю.

Возвращены в ОВД Амурского района на доработку 16 материалов, из них дважды (повторно) – 2 материала, что приводит к истечению срока давности для привлечения к административной ответственности.

При неполучении уведомления на почте, возврате письма и истечении срока давности для привлечения к административной ответственности 2 месяца выносятся определения об отказе в возбуждении административного производства ввиду истечения срока. В материалах, предоставленных из полиции, встречаются следующие недостатки:

- **отсутствие или недостаточность документов**
- **нет рапорта**
- **неразборчивость почерка.**

Протокол об административном правонарушении составляется при установлении предполагаемого нарушителя и при получении им уведомления о явке (либо при его явке) для составления протокола.

Всего за указанный период по ст.34 было составлено и направлено в административную комиссию Амурского муниципального района 206 протоколов, среди них также 9 жалоб от граждан на нарушение спокойствия и просьбой привлечения к административной ответственности, зарегистрированных как обращения. (Для сравнения – в 2016 г таких обращений от граждан поступило 8).

Таким образом, из 241 материала:

- 13 - прекращено администрацией города
- 206 - рассмотрено комиссией района
- 22 - находятся в работе (направлены запросы и уведомления).

В целях обеспечения права на обращение в администрации города создаются возможности авторам/заявителям вне зависимости от его места жительства, пребывания или нахождения обращаться **к главе города** в любой форме: письменно, в эл. виде, лично, в том числе и по телефону.

Тем не менее, ежегодно в администрацию города поступают обращения амурчан, напрямую направленные ими в Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан.

Кол-во обращений, поступивших из Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и Правительства Хабаровского края

год		2012	2013	2014	2015	2016
всего поступило обращений в администрацию	КОЛ-ВО	504	611	447	422	497
из них: из Управления Президента, Правительства Хабаровского края	%	5 %	7 %	9,6 %	17 %	17 %

В преддверии выборов Президента РФ в 2018 году количество таких обращений будет только увеличиваться.

Обращения, поступающие из Управления Президента ставятся на особый контроль в Правительстве Хабаровского края. Затем, второй год подряд, проводятся мероприятия по результатам рассмотрения обращений жителей Амурского района, с учетом мнения авторов (с выездом на место, посредством телефонных звонков). Уполномоченные лица приезжают с проверкой в г.Амурск для встречи с заявителями, для оценки анализа результатов рассмотрения обращений. В результате оценивается организация работы администрации города.

Во исполнение поручения Президента РФ от 26.04.2013 № Пр-36 ежегодно в День Конституции РФ, 12 декабря проводится общероссийский день приема граждан. Основной задачей проведения общероссийского дня приема является реализация прав заявителей на получение ответов по существу поставленных вопросов при личных обращениях в любые государственные органы или любые органы местного самоуправления от уполномоченных лиц государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов.

В гос органах и органах МСУ осуществляется личный прием заявителей, пришедших в приемные любых органов власти. В ходе личного приема заявителю предоставляется:

- устный ответ,
- устный ответ с последующим направлением письменного ответа
- происходит процедура отложенного приема,
- если решение вопросов не входит в компетенцию, то по имеющимся

средствам связи происходит соединение с уполномоченными лицами гос.органов и ОМС, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. За три года реализации данного проекта в администрацию города обратились всего два человека. Но эта картина у нас. В других органах власти поток обращений приличный.

В соответствии с поручением Президента РФ о создании системы перевода в реальном режиме времени обращений граждан в устной форме по телефону, после проведения 1 общероссийского дня приема граждан в 2013 году, проведенного с использованием сетевого телефонного узла (СТУ) Администрации Президента в Правительстве Хабаровского края было принято решение об установке собственного регионального СТУ, интегрированного с СТУ Администрации Президента.

В октябре 2014 года был введен в эксплуатацию региональный сетевой справочный телефонный узел (ССТУ) Губернатора и Правительства Хабаровского края. Использование собственного комплекса позволило краю в апреле 2016 года стартовать в «пилотном» проекте по применению системы личного приема граждан в режиме видеосвязи и аудиосвязи в ежедневном режиме.

Во исполнение Указа Президента РФ от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» с 15 мая 2017 года Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций введена в опытную эксплуатацию обновленная версия раздела «Результаты рассмотрения обращений» на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ. Необходимо ежемесячно предоставлять в Администрацию Президента РФ в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

Кроме того мы работаем и с обращениями, поступившими с использованием универсальных автоматизированных рабочих мест УАРМ ОДПГ. В администрации города оборудовано 2 рабочих места. На приеме по личным вопросам все карточки регистрируются теперь в этой программе, а в течение 2017 года планируется все обращения регистрировать через эту единую прозрачную систему.

Нас поставили в известность, что в Правительстве края на согласовании находятся документы о переименовании Управления по работе с обра-

ращениями граждан в Управление по работе с обращениями граждан и организаций. Теперь работа с обращениями в Правительстве края вне зависимости от того, кто их написал (гражданин, организация, директор ОАО, ИП, в том числе юридические лица) будут находиться в одних руках. Но эти обращения должны соответствовать Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ (т.е. это будут только предложения, заявления и жалобы).

Не забываем, что для **некоторых видов обращений** законодательством РФ установлен специальный порядок рассмотрения, например это:

- обращения, рассматриваемые в порядке уголовного, гражданского, арбитражного судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях;

- заявления о предоставлении гос. или муниципальной услуги;

- запросы в архивы, справки и др.

Статья 4 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» даёт определения видов обращений:

1) **Предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

2) **Заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

3) **Жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Значит и нам предстоит увеличение объема заявлений, регистрируемых как обращения.

Кроме того, в настоящее время разрабатывается новая версия СЭД, в том числе модуль обращения граждан, новшества будут и это связано в первую очередь с рекомендациями Управления Президента РФ.

Во-первых, в новом СЭД будет новая нумерация обращений, буквенно-цифровая как минимум шестизначная.

Во-вторых, будем осуществлять регистрацию обращения (О) и не обращения (НО) в СЭД в разных журналах. (НО – если не являются предложение, заявлением, жалобой, если это материалы, присланные для сведения или ознакомления, поздравления, благодарности, соболезнования и др.). Вследствие чего, не обращения не будут попадать в статистику с обращениями.

В-третьих, в сопроводительных письмах о направлении обращения в орган по компетенции исполнителем будут указан сотрудник, который проаннотировал данный документ.

Работе с обращениями придается все большее значение, а значит ответственность и спрос со специалистов администрации города.

Спасибо за внимание!