ИНФОРМАЦИЯ

о работе Администрации МО «Велижский район» с обращениями граждан за 2019года.

 За отчетный период по работе с обращениями граждан Администрация муниципального образования «Велижский район» руководствовалась требованиями Конституции Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ст. 17 Устава муниципального образования «Велижский район» (новая редакция), Регламентом Администрации муниципального образования «Велижский район» в новой редакции (в ред. постановлений Главы муниципального образования «Велижский район» от 02.06.2008 № 211, от 05.08.2009 № 238, постановлений Администрации муниципального образования «Велижский район» от 15.04.2010 № 130, от 19.04.2010 № 135, от 30.11.2010 № 397, от 12.03.2012 № 99, от 16.01.2013 № 17,от13.05.2014 №250,от 22.05.2014 №279,от 09.11.2015 №561,от 03.11.2016 №713,от 26.01.2017 №40,12.04.2017 №223), положением о приемной Администрации муниципального образования «Велижский район» по обращению граждан (постановление Администрации муниципального образования «Велижский район» от 30.03.2015№ 162), инструкцией по делопроизводству в Администрации муниципального образования «Велижский район» (постановление Администрации муниципального образования «Велижский район» от 01.06.2010 № 188) .

 Обращения граждан, (физических лиц), организаций (юридических лиц), органов государственной власти, органов местного самоуправления муниципального района, городского (сельских поселений) направляются в Администрацию муниципального образования «Велижский район» в письменной форме (письма, обращения, заявления, запросы и иная информация), по каналам почтовой связи, факсу, информационной системе (СЭД «ДелоПро»), электронной почте в сети Интернет, в устной форме, по телефону.

 Обращения граждан, поступившие в приемную Администрации муниципального образования «Велижский район», принимаются, регистрируются в журнале специалистом, ответственным за прием.

 Должностным лицом в Администрации муниципального образования «Велижский район», ответственным за организацию, эффективную работу с обращениями, запросами граждан, организаций, общественных объединений и осуществление контроля за объективным, своевременным рассмотрением их в срок, является управляющий делами Администрации муниципального образования «Велижский район», контактный телефон 8(48132)4-18-44).

 Порядок рассмотрения обращений осуществляются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 59-Фз «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ст. 17 Устава муниципального образования образования «Велижский район», положением о приемной Администрации муниципального образования «Велижский район» по обращению граждан (постановление Администрации муниципального образования «Велижский район» от 30.03.2015№ 162), инструкцией по делопроизводству в Администрации муниципального образования «Велижский район» (постановление Администрации муниципального образования «Велижский район» от 01.06.2010 № 188).

 Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой муниципального образования «Велижский район», который накладывает визы и передает их на исполнение заместителям Главы муниципального образования «Велижский район», начальникам отделов структурных подразделений, специалистам Администрации муниципального образования «Велижский район».

 При обращении граждан осуществляется взаимодействие с органами государственной власти, органами местного самоуправления, должностными лицами муниципальных образований городского (сельских поселений), государственными и муниципальными учреждениями, осуществляющими публично – значимые функции, общественными организациями и объединениями.

 В сети Интернет на официальном сайте муниципального образования «Велижский район» размещена информационная страница, на которой граждане вправе обратиться в орган местного самоуправления независимо от места жительства, лично, коллективно.

В соответствии со ст.13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» утвержден график приема граждан по личным вопросам в Администрации муниципального образования «Велижский район».

Прием Главой муниципального образования «Велижский район» проводится в здании Администрации муниципального образования «Велижский район» в первый и

 третий понедельник (с 15.00 до 17.00), заместителем Главы муниципального образования «Велижский район» – второй и четвертый понедельник (с 15.00 до 17.00), заместителем Главы муниципального образования «Велижский район» – первый и третий четверг (с 15.00 до 17.00) управляющий делами Администрации муниципального образования «Велижский район» - второй и четвертый четверг (с 15.00 до 17.00).

 Обращения граждан, поступившие в Администрацию муниципального образования «Велижский район», рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения гражданина, если не установлен более короткий срок исполнения государственной функции. В исключительных случаях, если необходима дополнительная проверка, то срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен по решению Главы муниципального образования «Велижский район», но не более чем на 30 дней (о чем направляется уведомление гражданину о продлении срока исполнения).

 Обращение, поступившее из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Смоленской областной Думы, Аппарата Администрации Смоленской области, исполняется в срок до 15 дней, находится на особом контроле, продление указанного срока производится Губернатором Смоленской области или руководителем Аппарата Администрации Смоленской области (гражданину направляется уведомление о продлении срока решения вопроса).

За 2019 год в Администрацию муниципального образования «Велижский район» поступило 803 обращения граждан

Таблица 1. Распределение обращений, поступивших в письменной форме и форме электронного документа по месяцам.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Месяц  | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 11 | 12 |
| Поступило  | 47 | 43 | 68 | 90 | 53 | 58 | 80 | 65 | 69 | 85 | 76 | 69 |
| Процент от общего количества обращений | **5,9** | **5,4** | **8,5** | **11,2** | **6,6** | **7,2** | **10,0** | **8,1** | 8,6 | 10,6 | 9,5 | 8,4 |

**2.** **По категориям проблемных вопросов:**

         В отчетном периоде чаще всего граждане обращались по следующей тематике:

- вопросы жилищно-коммунального хозяйства                                      –32,5%

- земельные вопросы, имущество, приватизация                                  – 27,4%

- вопросы строительства, транспортного сообщения, газификации   – 16,2%

- улучшение жилищных условий                                                  – 8,8%

- вопросы сельского хозяйства                                                                 -  1,1%

- вопросы образования                                                                     -  0,3%

- другие проблемы                                                                                        – 13,7%

В октябре 2018 года началась работа Администрации муниципального образования «Велижский район» в программе «Инцидент-менеджмент». «Инцидент менеджмент» следит за инфоповодами в соцсетях ( «ВКонтакте», Facebook, Instagram, Twitter, «Одноклассниках») за тем, насколько позитивно будут восприниматься сообществами действия местных властей. Мониторинг осуществляется по ключевым запросам. Программа нацелена на поиск негативных сообщений, жалоб, вопросов, отзывов, благодарностей.

Ответы на обращения граждан в программе «Инцидент-менеджмент». должны быть предоставлены в течение 1 рабочего дня.

Всего с октября 2018 года по н/время через вышеуказанную программу к нам поступило 13 обращений (жалоб), на которые были даны положительные ответы и разъяснения,2018 год-2,2019 год-11

На 29 обращений граждан , что составляет (3,6%) в 2019 даны промежуточные ответы с разъяснениями.