

**Информация о работе с обращениями граждан администрации Бахчисарайского района Республики Крым
за 2016 год.**

| № п/п | Запрашиваемая информация | 2016 год | 2015 год |
|----------|--|--|--|
| 1. | Наименование структурного подразделения, которое отвечает за работу с обращениями граждан, Ф.И.О., должность, телефон сотрудников, отвечающих за работу с обращениями граждан. | Отдел по вопросам делопроизводства, информатизации и обращений граждан администрации Бахчисарайского района Республики Крым; Меметова Далила Рустамовна – главный специалист, тел. раб. (06554)40708; тел. моб. +79787682463; Миронова Валентина Михайловна – начальник отдела по вопросам делопроизводства, информатизации и обращений граждан, тел. раб. (06554)43408; тел. моб. +79788333172. | |
| 2. | Количество, поступивших обращений граждан письменных, устных, электронных обращений. | Всего в 2016 году поступило 1673 обращения граждан, из которых: письменных – 1168, устных – 176, электронной почтой – 329. | Всего в 2015 году поступило 2043 обращений, из которых: письменных 975 устных – 104, электронной почтой – 964. |
| 3. | На сколько уменьшилось (увеличилось) количество обращений граждан? | По сравнению с аналогичным периодом 2015 года, количество обращений уменьшилось на 16 %. | |
| 4. | Количество обращений на 1 тыс. населения. | Количество обращений поступивших в администрацию района на 1000 населения составляет 18 обращений. | На 1000 населения – 13 обращений. |
| 5. | Указать основные причины увеличения (уменьшения) количества обращений. | Основными причинами увеличения количества обращений является: - увеличение социальной активности граждан; - недостаточное знание нормативных правовых документов Российской Федерации. - обращение одновременно в несколько государственных органов | |
| 6. | Осуществить детальный | В 2016 году наиболее актуальными вопросами, затронутыми | |

| | | |
|----|--|---|
| | <p>анализ наиболее актуальных вопросов, затрагиваемых в обращениях граждан, и принятых по ним мер.</p> | <p>в обращениях граждан являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - централизованное водоснабжение – 456; - назначение и выплата социальных пособий – 323; - земельные отношения, оформление земельных участков – 310; - коммунальное хозяйство, ремонт канализационных систем – 159. |
| 7. | <p>Какие решения были приняты исполнительными органами государственной власти, администрациями городских округов, муниципальных районов Республики Крым для решения наиболее актуальных вопросов, изложенных в обращениях граждан.</p> | <p>Администрацией Бахчисарайского района Республики Крым формируются и подаются заявки для включения в программы по таким направлениям, как сфера водоснабжения и водоотведения, газоснабжения, ремонт многоквартирного жилого фонда, жилищного фонда аварийного жилья, дорожной деятельности.</p> <p>Ведется разъяснительная работа и даются консультации по жилищным вопросам. Специалисты консультируют граждан по разным жилищным программам.</p> <p>Ведется так же разъяснительная работа среди населения в департаменте труда и социальной защиты.</p> <p>С целью оперативного решения проблемных вопросов, поднимаемых в обращениях граждан, активного взаимодействия с населением в Администрации Бахчисарайского района работает телефонная «горячая» линия.</p> <p>На интернет порталах, размещается информация о работе горячей линии администрации района, для более тесной работы с населением.</p> <p>Проводятся выездные заседания администрации района совместно с Бахчисарайский районным советом Республики Крым, для более тесного взаимодействия с депутатами поселений и гражданами, а также для снижения социальной активности граждан.</p> |
| 8. | <p>Указать в каких населенных пунктах была превышена активность населения, причины превышения активности населения.</p> | <p>Наибольшее количество обращений граждан в администрацию района поступило с территорий:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Красномакское сельское поселение; - Вилинское сельское поселение; - Каштановское сельское поселение; |

| | | | |
|-----|---|---|--|
| | | - город Бахчисарай . | |
| 9. | Количество повторных обращений граждан. На сколько уменьшилось (увеличилось) количество повторных обращений граждан? Указать причины повторных обращений (принятые меры по их решению). | В 2016 году поступило – 118 повторных обращений. Вопросы повторных обращений в основном касаются ремонта кровли в жилых домах, водоснабжения и улучшения жилищных условий. Основной причиной повторных обращений является одновременное обращение граждан в разные инстанции несмотря на то, что на обращения предоставляются разъяснительные ответы, граждане продолжают обращаться с теми же вопросами. | В 2015 году поступило 63 повторных обращений. |
| 10. | Количество коллективных обращений граждан. Насколько уменьшилось (увеличилось) количество коллективных обращений граждан? Указать причины коллективных обращений (принятые меры по их решению). | За 2016 год в администрацию района поступило – 167 коллективных обращения, в которых обратилось – 4687 граждан. Основной причиной коллективных обращений являются: - ремонт дорожного покрытия; - водоснабжение в Красномакском сельском поселении. | За 2015 год, в администрацию района поступило 83 коллективных обращений граждан, в которых обратилось 2393 гражданина. |
| 11. | Какие меры принимались по недопущению несвоевременного рассмотрения обращений граждан, предоставлению | Вопрос своевременного и всестороннего рассмотрения обращений граждан взят под личный контроль Главой администрации района. Постоянно проводится разъяснительная работа среди специалистов администрации района о рассмотрении и подготовке ответов на обращения граждан по методическим рекомендациям. | |

| | | | | |
|---|---|--|---|---|
| | формальных ответов. | Также при выявлении нарушений сроков исполнения обращений граждан, специалистам, допустившим нарушения, выносятся устные предупреждения. Отделом делопроизводства, информатизации и обращений граждан подготавливаются служебные записки в адрес руководства для недопущения нарушения сроков исполнения. | | |
| 12. | Результаты рассмотрения обращений граждан. Указать количество обращений – «поддержано», «разъяснено», «меры приняты», «не поддержано». | По результатам рассмотрения обращений граждан: по 1301 обращениям даны разъяснения, 115 поддержано, При рассмотрении обращений отказов не было. | | |
| 13. | Количество обращений, рассмотренных с нарушением срока, причины нарушения сроков рассмотрения. Какие меры приняты по недопущению нарушения сроков рассмотрения обращений граждан. | Специалистами администрации района было допущено 36 обращений с нарушением срока. Причиной нарушений является слабая исполнительская дисциплина некоторых специалистов администрации района. Также одной из причин нарушения сроков отделом жилищно-коммунального хозяйства и транспорта являлось недостаточное количество специалистов по состоянию на июль-декабрь 2016 года. При выявлении нарушения сроков исполнения руководством принимаются решения о привлечении к дисциплинарной ответственности. | | |
| 14. | Результаты рассмотрения граждан с учетом мнения автора. | По результатам рассмотрения обращений граждан с учетом мнения автора: 1301 даны разъяснения, 145 поддержано. Так же мнение автора учитывается при личных встречах. | | |
| 15. | Предоставить информацию о проведении личных приемов, количестве принятых на них граждан. | <table border="1"> <tr> <td>Главой администрации района и его заместителями в 2016 году было проведено – 73 личных приема, в ходе которых принято – 90 граждан.</td> <td>Главой администрации района и его заместителями в 2015 году было проведено – 62 личных приема, в ходе которых принято – 104 гражданина.</td> </tr> </table> | Главой администрации района и его заместителями в 2016 году было проведено – 73 личных приема, в ходе которых принято – 90 граждан. | Главой администрации района и его заместителями в 2015 году было проведено – 62 личных приема, в ходе которых принято – 104 гражданина. |
| Главой администрации района и его заместителями в 2016 году было проведено – 73 личных приема, в ходе которых принято – 90 граждан. | Главой администрации района и его заместителями в 2015 году было проведено – 62 личных приема, в ходе которых принято – 104 гражданина. | | | |

| | | |
|-----|---|---|
| 16. | <p>Какие основные вопросы затрагивались во время проведения личных приемов. Какие приняты меры.</p> | <p>Чаще всего на личных приемах поднимаются следующие вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - водоснабжение; - земельные и жилищные вопросы. <p>В ходе личных приемов руководством по вопросам, которые требуют оперативного реагирования, должностным лицам структурных подразделений, даются поручения с указанием контрольных сроков выполнения поставленных задач. Также заявителям даются соответствующие разъяснения, оказывается консультативная помощь.</p> |
|-----|---|---|

Глава администрации района

Меметова, 4-07-08

В.В. Князев