



**МЭРИЯ ГОРОДА КЫЗЫЛА
РАСПОРЯЖЕНИЕ**

**КЫЗЫЛ ХООРАЙНЫН МЭРИАЗЫ
АЙТЫШКЫН**

« 24 » 02 2016 г.

№ 115-п

Об итогах работы с устными и письменными обращениями граждан в мэрии города Кызыла за 2015 год.

Рассмотрев информацию Управления организационно-документационного обеспечения, кадровой работы и информатизации мэрии города Кызыла об итогах работы мэрии города Кызыла с обращениями граждан в 2015 году:

1. Принять к сведению информацию Управления организационно-документационного обеспечения, кадровой работы и информатизации мэрии г. Кызыла о количестве и характере обращений в мэрию г. Кызыла в 2015 году (приложение 1).

2. Утвердить план мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в мэрии г. Кызыла на 2016 год.

3. Управлению организационно-документационного обеспечения, кадровой работы и информатизации мэрии г. Кызыла (Ондар С.Д.) принять меры дисциплинарного взыскания на сотрудников, допустивших нарушение сроков предоставления ответов на обращения граждан.

4. Руководителям структурных подразделений мэрии г. Кызыла:

4.1. При рассмотрении обращений граждан, направленных в мэрию г. Кызыла, особое внимание обращать на коллективные письма, письма инвалидов и участников Великой Отечественной войны, в которых содержатся сведения о нарушениях их прав и законных интересов, просьбы об оказании социальной и иной помощи.

4.2. Ежеквартально проводить анализ итогов рассмотрения обращений граждан, тщательно анализировать причины поступления повторных обращений граждан.

4.3. При подготовке решений, затрагивающих права и законные интересы граждан, шире использовать предложения и просьбы, содержащиеся в обращениях граждан, результаты опросов общественного мнения.

4.4. При разработке и утверждении должностных инструкций муниципальных служащих предусматривать в них обязанности по рассмотрению обращений граждан.

4.5. Обеспечить соблюдение установленных законодательством сроков рассмотрения обращения граждан.

Управляющий делами
мэрии г. Кызыла

A handwritten signature consisting of several overlapping loops and a final vertical stroke, positioned between the two text blocks.

М.Х. Кара-оол

Информация
о количестве и характере обращений граждан
в мэрию города Кызыла в 2015 году

Одной из важнейших задач мэрии города Кызыла (далее – мэрия) является работа с населением.

Знание проблем жителей городского округа «Город Кызыл Республики Тыва» (далее – городской округ) и своевременное реагирование на них, обеспечение удобных и комфортных условий проживания на территории городского округа, создание процветающей экономики ставится во главу всей деятельности органа местного самоуправления.

Мэрия города Кызыла совместно с Хуралом представителей г. Кызыла стараются делать максимум возможного для улучшения благосостояния и здоровья жителей, бытовых условий, содействуют развитию дополнительного образования, физической культуры и спорта, культуры и здравоохранения, развитию инфраструктуры столицы, уделяют большое внимание работе с молодежью.

На встречах с жителями, трудовыми коллективами, представителями общественных объединений, при посещении учреждений и организаций и рассмотрении обращений граждан становится понятно, какие вопросы более всего их волнуют: благоустройство территории городского округа, жилищное строительство, состояние жилищно-коммунального хозяйства и тарифы на услуги ЖКХ, организация кладбища, социальное обеспечение и предоставление льгот различным категориям граждан, предоставление земельных участков под различные цели, жилищные вопросы и многие другие. Очень редко поступают обращения по вопросам культуры, физической культуры и спорта, организации работы с молодежью. На протяжении многих лет, наибольшее количество обращений, поступают по вопросам улучшения жилищных условий граждан столицы, что связано с отсутствием строительства для льготных категорий граждан, состоящих на учете на получение жилплощади.

Практика работы с населением через средства массовой информации показывает, что доведение официальной информации до граждан вызывает положительную реакцию у населения, доверие к власти, снижение количества обращений граждан в органы местного самоуправления.

Ведущая роль в информировании населения принадлежит средствам массовой информации. В течение 2015 года увидели свет 50 выпусков официального средства массовой информации городского округа «Город Кызыл РТ» - газеты «Кызыл неделя». Газета выходила четыре раза в месяц тиражом 1500 экземпляров. Помимо публикации муниципальных нормативных правовых актов и других официальных документов, освещались вопросы, относящиеся к деятельности органов местного самоуправления городского округа, публиковалась информация о жизни столицы. На официальном сайте органов местного

самоуправления размещалась информация о порядке обращений граждан в мэрию города Кызыла и результатах работы с их обращениями, на официальной странице мэрии г. Кызыла в социальных сетях давались ответы на интересующие широкую общественность вопросы (о порядке начисления субсидий, о тарифах на услуги жилищно-коммунального комплекса, о порядке получения льгот, о защите прав потребителей и др.). Официальная информация по графику приема руководителями органа местного самоуправления, а также ее структурными подразделениями размещена на информационных стендах, установленных в мэрии города Кызыла. По всем поднимаемым гражданами вопросам мэрия старается сделать максимум возможного. Особое внимание уделяется при этом обращениям ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны и локальных войн, тружеников тыла и иных льготных категорий граждан, в которых содержатся сведения о нарушениях их прав и законных интересов, просьбы об оказании социальной и иной помощи.

За 2015 год в мэрию г. Кызыла поступило 3336 обращений. Из общего количества граждан обратилось в устной форме - 832, в письменной форме - 2504;

- непосредственно в мэрию-1942;
- в специальный ящик для приема письменных обращений граждан-4;
- в интернет-приемную официального сайта-18;
- из управления по работе с обращениями граждан Администрации Главы Республики Тыва и Аппарата Правительства Республики Тыва-540;

В сравнении с прошлым годом в 2015 году уменьшилось количество письменных обращений.

В 2014 году поступило 5488 обращений из них письменных 4964, устных обращений граждан 524. В интернет-приемную официального сайта мэрии обратился 31 гражданин, в специальный ящик приема письменных обращений граждан 243, из управления по работе с обращениями граждан Администрации Главы Республики Тыва и Аппарата Правительства Республики Тыва-562. Положительно рассмотрено 2542 обращения, даны разъяснения 1840 гражданам, отказано в соответствии с законодательством 470 чел., с выездом на место 636 случай. Рассмотрено в срок 4632 обращения, доложено руководству по 753 обращениям. Поставлено на контроль 33 обращений.

Для удобства населения руководители мэрии ведут прием еженедельно. Такая организация приема граждан позволяет решить многие вопросы, поставленные заявителем, в кратчайшие сроки или ускорить рассмотрение обращения гражданина. Также граждане, которые обращаются в мэрию города Кызыла, получают первичную консультацию в управлении организационно-документационного обеспечения, кадровой работы и информатизации и в большинстве случаев получают ответы на все поставленные вопросы без необходимости письменного обращения.

Ниже приведена табличная форма отчета по обращениям граждан в мэрии г. Кызыла за 2015 год, в которой указаны тематические разделы и категории граждан, обратившихся в течение прошлого года.

План
мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан,
организаций и общественных объединений на 2016 год.

№ п/п	Мероприятие	Ответственный за реализацию	Срок
1	Проведение анализа поступающих в мэрию г. Кызыла обращений граждан по содержанию и тематике, подготовка аналитических справок, размещение справок на интернет-сайте мэрии г. Кызыла.	Монгуш Н.Ч., Ховалыг С.М.	ежеквартально не позднее 5 числа месяца, следующего за истекшим кварталом
2.	На основе анализа и обобщения обращений граждан подготовка предложений по устранению причин и условий, порождающих обоснованные жалобы, в том числе имеющие общественный резонанс, размещенные в сети Интернет и опубликованные в средствах массовой информации	Монгуш Н.Ч.	ежеквартально
3.	Постановка на контроль поступающих в мэрию города Кызыла обращений граждан (установление контрольных сроков исполнения по обращениям граждан), контроль исполнения, снятие с контроля	Ховалыг С.М.	постоянно
4.	Доведение результатов контроля исполнения поступающих в мэрию г. Кызыла обращений граждан руководству для принятия соответствующих управленческих решений	Ондар С.Д.	еженедельно в понедельник на аппаратном совещании у руководителя за истекшую неделю
5	Заполнение отчета о результатах обращений граждан, адресованные Президенту Российской Федерации, и принятых по ним мерах на закрытом информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу - ССТУ. РФ, поступившие на рассмотрение в мэрию г. Кызыла.	Ховалыг С.М.	ежеквартально
6	Проведение общероссийского дня приема граждан	Монгуш Н.Ч., Байкара Ю.К.	12.12.2016 г.
7	Размещение и поддержание в актуальном состоянии информации на интернет-сайте мэрии г. Кызыла: - нормативные правовые и иные акты, регулирующие вопросы работы с обращениями граждан; - порядок рассмотрения обращений граждан; - порядок и время приема граждан; - фамилии, имена, отчества должностных лиц,	Монгуш Н.Ч., Байкара Ю.К.	постоянно

	к полномочиям которых отнесены организация приема граждан, номера телефонов		
8	Сбор отчетов с департаментов мэрии для общего свода информации по поступившим в мэрию и ее структурные подразделения обращений граждан по итогам 6 и 12 месяцев 2016 года.	Ховалыг С.М.	июнь, декабрь 2016 года
9	Проведение технической учебы с работниками структурных подразделений мэрии.	Монгуш Н.Ч., Ховалыг С.М.	в течение года
10	Проведение стажировки вновь принятых работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, для изучения практики рассмотрения обращений граждан в мэрии г. Кызыла.	Монгуш Н.Ч., Ховалыг С.М.	постоянно
11	Проведение проверок в структурных подразделениях по вопросам организации работы с обращениями граждан и ведения делопроизводства.	Монгуш Н.Ч.	в течение года
12	Создание на официальном сайте интернет-сервиса «Анкетирование» для оценки посетителями деятельности мэрии г. Кызыла и их должностных лиц.	Байкара Ю.К., Монгуш Н.Ч.	в течение года

**Сведения о работе с обращениями граждан
за 12 месяцев 2015 г.
в Мэрию города Кызыла**

	устные обращения граждан				письменные обращения граждан				всего
	принято граждан на приеме по личным вопросам мэром	принято граждан на приеме по личным вопросам заместителями	непосредственно в Мэрию	в специальный ящик для приема письменных обращений граждан	в интернет-приемную официального сайта органа исполнительной власти	из Управления по работе с обращениями граждан Администрации Главы Республики Тыва и Аппарата Правительства Тыва Республики Тыва			
Обратилось граждан	40	823	1942	4	18	540		3367	
по темам:									
1. Конституционный строй			14			3		17	
2. Основы государственного управления			186		3	11		200	
3. Гражданское право									
4. Семья		46	24					70	
5. Жилище	11	217	488	1	5	296		1018	
6. Труд и занятость населения		23	28			19		70	
7. Социальное обеспечение и социальное страхование	3	188	138		1	34		364	
8. Финансы									
9. Хозяйственная деятельность	10	260	680	3	2	113		1068	
10. Внешнеэкономическая деятельность.									
11. Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды			6		1			7	
12. Информатизация и информатизация			2		2	50		54	
13. Образование. Наука. Культура	14	60	239		3			316	
14. Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	2	20	14			6		42	
15. Оборона									
16. Безопасность и охрана правопорядка			95			4		99	
17. Уголовное право. Исполнение наказаний									
18. Правосудие									
19. Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат		9	16					25	
20. Международные отношения и право.									
21. Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения									

подпись и печать

-положительно	26	413	337	4	1	22	785
-разъяснено	1	377	863		17	512	1769
-отказано		32	49			6	87
-с выездом на место			612				612
- в срок	36	816	1127	4	17	469	2441
-с нарушением сроков			134		1	71	206
- находятся на рассмотрении		1	40				41
Доложено руководству		6					6
Взято на контроль	4						1
Для сведения			41				41

Категории и социальные группы обратившихся граждан	19							
участники Великой Отечественной войны и локальных войн, вдовы участников ВОВ, пенсионеры и инвалиды, семьи, имеющие детей-инвалидов, имеющие почетные звания, члены семей погибших		239	400	1	2	184	845	
многодетные семьи, одинокие матери (отцы), студенты и учащиеся, сироты, безработные	9	216	261		6	130	622	
служащие, предприниматели, рабочие	12	368	1278	3	10	225	1896	
осужденные			3			1	4	
Количество обратившихся граждан, из:								
- г. Кызыла	39	769	1883	4	4	506	3205	
- кожуунов республики	1	37	32		4	31	105	
-из-за пределов республики		17	27		8	3	55	
-иностранных государств					2		2	

Управляющий делами Мэрии города Кызыла:



Кара-оол М.Х.