**Администрация**

**городского округа «Поселок Агинское» Забайкальского края**

*1. Общие положения, нормативные и организационные документы.*

Рассмотрение обращений граждан и организаций осуществляется администрацией городского округа «Поселок Агинское» (далее – Администрация) в пределах возложенных полномочий по вопросам установленной сферы деятельности в соответствии с требованиями, в том числе, следующих нормативных актов:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Указ Президента РФ от 17 апреля 2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;

- Устав городского округа «Поселок Агинское» Забайкальского края;

- Инструкция по делопроизводству в администрации городского округа «Поселок Агинское», утвержденная распоряжением администрации городского округа «Поселок Агинское» от 30 ноября 2012 года № 580;

*2.Порядок работы с обращениями, организация работы Администрации.*

Прием, учет, регистрация обращений граждан осуществляется секретарем Администрации. В целях беспрепятственного доступа в помещение маломобильных групп населения, вход оборудован пандусом. Граждане с ограниченными возможностями здоровья могут обраться к дежурному ЕДДС, который постоянно находится на первом этаже административного здания. Для удобства людей с ограниченными возможностями здоровья дежурный по телефону приглашает соответствующего специалиста для беседы и принятия обращения от гражданина.

Также на третьем этаже здания размещен информационный стенд с графиком личного приема Главы городского округа. Места для ожидания личного приема и написания обращения оснащены необходимыми предметами. Работа с обращениями граждан возложена на секретаря Администрации.

Обращения граждан поступают в Администрацию по почте или лично от заявителя (письменные обращения), в ходе личного приема, посредством направления обращений в интернет-приемную на сайте Администрации, также «Голос Забайкальца», инцидент менеджер.

Полномочия по рассмотрению обращений и подготовку ответа осуществляют структурные подразделения Администрации. Контроль прохождения поступивших обращений осуществляет секретарь, а именно:

1. организует делопроизводство в приемной Главы городского округа;

2. ведет регистрацию, движение, учет письменных и устных обращений граждан, а также ответов на обращения;

3. осуществляет контроль за соблюдением сроков исполнения обращений граждан в Администрации;

6. осуществляет передачу зарегистрированных обращений граждан из одного подразделения в другое;

7. следит за сроками исполнения поручений конкретными исполнителями;

8. организует личный прием граждан.

Все письменные обращения граждан регистрируются в системе «СЭД-дело» в течение трёх дней со дня поступления. Поступившие обращения граждан, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. По просьбе обратившегося гражданина делается отметка на копиях или вторых экземплярах принятых обращений с указанием даты приёма обращения.

Глава городского округа в течение трёх дней рассматривает переданные ему обращения, определяет конкретных исполнителей. Обращения могут рассматриваться непосредственно специалистами Администрации (в том числе с выездом на место), или их рассмотрение может быть поручено иному органу или должностному лицу. Указание об исполнении обращения гражданина дается должностным лицом в форме резолюции.

Секретарь направляет в течение двух дней всем исполнителям необходимое количество копий обращений на рассмотрение либо для подготовки ответа заявителю в зависимости от содержания резолюции.

Обращения, поступившие в интернет-приемную Администрации, либо на электронный адрес Администрации, «Голос Забайкальца», инцидент менеджер принимаются пресс-секретарем Администрации, распечатываются и регистрируются секретарем в системе «СЭД-дело» в течение трёх дней со дня их поступления, которые подлежат рассмотрению в 30-дневный срок с момента регистрации обращения.

В случае, если решение вопросов, поставленных в письменном обращении гражданина, не относится к компетенции Администрации, исполнители, которым поручено рассмотрение обращения (должностные лица, руководители структурных подразделений Администрации), в течение семи дней со дня регистрации готовят письмо за подписью Главы городского округа о направлении обращения по принадлежности в соответствующий орган с уведомлением гражданина, направившего обращение (переадресации обращения).

В случае необходимости запроса информации иному должностному лицу (иного органа), зарегистрированные секретарем обращения граждан (копии) вместе с сопроводительным письмом направляются указанному должностному лицу для рассмотрения и предоставления информации.

*3. Организация личного приема.*

Организация личного приема граждан является одной из наиболее эффективных форм взаимодействия с населением.

Предварительная запись на прием и организация приёма граждан Главой городского округа осуществляется секретарем.

Во время беседы при осуществлении предварительной записи секретарь предлагает заявителю предъявить документ, удостоверяющий личность, на основании которого производится запись на прием.

Запись на прием проводится с понедельника по четверг с 08:45 до 18:00 часов, в пятницу с 08:45 до 16:45 часов, за исключением обеденного перерыва (с 13:00 до 14:00 часов), по адресу: Забайкальский край, п. Агинское, ул. Ленина, 43, кабинет 20 (здание администрации городского округа «Поселок Агинское»), телефон: 8 (3022) 21-82-50.

График личного приема граждан Главой городского округа размещен на официальном сайте Администрации, а также на информационном стенде на третьем этаже административного здания Администрации.

Обо всех изменениях времени, дней, места приема и т.д. секретарь информируют не позднее 10 часов дня, предшествующего дню приема, для последующей отработки вопроса по личному приему граждан.

Личный прием граждан Главой городского округа ведется ежемесячно в третью среду каждого месяца с 15:00 до 17:00, а также по мере необходимости.

Во время личного приема каждый гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое обращение, ему делается отметка на копии или втором экземпляре принятого обращения.

Глава городского округа при рассмотрении обращений граждан может приглашать на прием руководителей и специалистов структурных подразделений, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан, поручать рассмотрение обращения руководителям структурных подразделений, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, и принять решение о постановке на контроль обращения гражданина.

В городском округе практикуются выездные встречи с жителями по вопросам жизнеобеспечения населения. За 2022 год и 1 квартал 2023 года проведено 26 встреч с жителями поселка, собраний и сходов граждан, а также 20 встреч с образовательными организациями. В ходе выездных встреч основные вопросы, которые были затронуты, это качество дорог, в результате ливней образование промоин на грунтовых дорогах, организация движения маршрутных автобусов, бродячие собаки и т.д.

*4. Информационный ресурс ССТУ. РФ, аналитические отчеты, контроль исполнения обращений.*

Заполнение портала ССТУ.РФ возложено на системного администратора. Мониторинг по внесению сведений на портал ССТУ.РФ проводится ежемесячно.

*5. Информация о результатах рассмотрения обращений граждан.*

**Количество поступивших обращений**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2022 год** | **Доля %** | **1 квартал 2023 года** | **Доля %** |
| Количество обращений, из них | 1329 | 100 | 329 | 100 |
| письменных | 1225  98 | 92,2  7,4 | 270  56 | 82,1  17,0 |
| электронных |
| устных | 6 | 0,4 | 3 | 0,9 |

**Тематика поступивших обращений**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематика обращений** | **2023 год** | **1 картал 2023 года** |
| жилищно-коммунальная сфера | 597 | 114 |
| социальная сфера | 195 | 35 |
| сфера экономики | 503 | 165 |
| государство, общество, политика | 34 | 15 |
| оборона, безопасность, законность | 0 | 0 |

Анализ категорий заявителей, обратившихся в Администрацию, показывает, что чаще всего за помощью и поддержкой обращаются неработающие пенсионеры и люди, попавшие в трудную жизненную ситуацию, инвалиды, многодетные семьи, малоимущие семьи и другие. Коллективные обращения составляют в среднем 8 % от общего числа обращений. Большинство коллективных обращений касаются вопросов жилищно-коммунальной сферы.

Все обращения, поступившие в Администрацию, в основном рассмотрены в установленном порядке.

**Результаты рассмотрения обращений граждан**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2023 год** | **Доля**  **%** | **1 квартал 2023г** | **Доля %** |
| поддержано, в т.ч. меры приняты | 1303 | 98 | 295 | 89,7 |
| поддержано | 1303 | 98 | 295 | 89,7 |
| не поддержано | 26 | 2 | 34 | 10,3 |
| разъяснено | 0 | 0 | 0 |  |

На 1 апреля 2023 года на 295 обращений поддержаны, даны ответы, что составляет 89,7% от общего числа, 34 обращения не поддержаны (10,3%).

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации ежегодно, 12 декабря, в День Конституции Российской Федерации, проводится Общероссийский день приема граждан. В адрес Администрации в ходе Общероссийского дня приема граждан в 2022 году обращений не поступало.

Организация контроля за исполнением обращений граждан осуществляется на всех этапах, контроль проводится на полноту, точность и своевременность выполнения резолюции. Осуществление контроля проводится ежедневно – по контрольным срокам, поставленным автором резолюции - Главой городского округа. Для соблюдения сроков рассмотрения обращений и в целях недопущения нарушения законных прав и интересов граждан активно используются такие формы работы упреждающего характера, как «напоминания», «запросы». Ответственный исполнитель, на исполнении у которого находится обращение, обязан предоставить ответ, подписанный Главой городского округа.