﻿

[**Работа с обращениями граждан**](http://archive.admbal.ru/content/rabota-s-obrashcheniyami-grazhdan)

**201321**ИЮН

Деятельность по рассмотрению устных, письменных обращений и обращений в форме электронного документа граждан Российской Федерации адресованных главе Балаковского муниципального района и  администрации Балаковского муниципального района, а также организацию приема граждан осуществляет отдел по работе с обращениями граждан МКУ «УТХО РНД и АД» администрации Балаковского муниципального района. Отдел располагается по адресу г.Балаково, пр.Энергетиков, дом 2 а.

Напомним, что ст. 33 Конституции Российской Федерации предусмотрено право граждан направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.

Отдел выполняет следующие функции:

- организует прием граждан главой администрации, заместителями главы администрации Балаковского муниципального района;

- осуществляет личный прием граждан (консультации);

- обеспечивает учет обращений граждан;

- обеспечивает своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, а также направление их для рассмотрения в соответствующие структурные подразделения администрации, органы местного самоуправления, территориальные федеральные органы по вопросам их компетенции;

- готовит ответы на обращения граждан за подписью главы администрации.

– обеспечивает обработку поступивших писем и обращений на личный прием граждан и их своевременное направление для рассмотрения в соответствующие органы;

- извещает граждан о результатах рассмотрения обращений;

- осуществляет контроль за своевременным рассмотрением обращений и выполнением  поручений главы администрации по обращениям граждан и их закрытие;

- ведет прием документов по рассмотренным обращениям граждан;

- организует формирование архива.

– обеспечивает постоянной, достоверной, оперативной информацией главы администрации и заместителей, поступающей в отдел по работе с населением через «Телефон доверия»;

- информационно-аналитическое и методологическое обеспечение деятельности органов местного самоуправления, структурных подразделений администрации по рассмотрению обращений граждан;

- аналитическая работа по сбору и обобщению информации, поступающей из Управления по работе с обращениями граждан Правительства Саратовской области.

В фойе отдела по работе с населением установлен терминал «Электронная приемная президента РФ Путина В.В.

Для жителей Балаковского муниципального района он доступен в будние дни в рабочее время по адресу: г.Балаково, Проезд Энергетиков дом 2 «А».

Данный терминал «Электронная приемная» представляет собой программно-аппартный комплекс, позволяющий передавать и принимать текстовую информацию, а также аудио и видеосигнал. Терминал оснащен экраном, клавиатурой, видеокамерой и сканером.

Доступ к терминалу осуществляется путем электронного считывания документа, удостоверяющего личность посетителя (паспорт).

Терминал обеспечивает:

- передачу обращения гражданина в форме электронного документа (рукописно введенного на графическом устройстве, набранного с помощью клавиатуры, преобразованного с бумажного носителя, переданного с внешнего электронного носителя);

- передачу обращения гражданина в устной форме;

- проведение личного приема граждан по предварительной записи в режиме видеосвязи с уполномоченным лицом – работником Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в Москве;

- предоставление справочной информации Справочным телефонным узлом Администрации Президента Российской Федерации;

- доступ к информации о работе приемных Президента Российской Федерации; обзор обращений граждан, организаций и общественных объединений, результатах их рассмотрения и принятых по ним мерам; нормативным правовым актам, регулирующим порядок рассмотрения обращений.

Отдел по работе с обращениями граждан  на официальном сайте администрации Балаковского муниципального района размещает графики приема граждан главой администрации и заместителями,  информационно-аналитические материалы.

**Информация об обращениях граждан поступивших в администрацию Балаковского муниципального района за 6 месяцев 2013 года.**

За 6 месяцев 2013 года в администрацию Балаковского муниципального района поступило**2629 письменных обращений**. Ежемесячно отделом проводится организация личного приема граждан главой администрации Балаковского муниципального района и его заместителями (в помещении приемной граждан и выездные в сельские муниципальные образования по Балаковскому району).

За 6 месяцев 2013 года главой администрации Балаковского муниципального района проведено 10 приемов, из них 5 выездных приемов (с.Маянга, с.Подсосенки, п.Грачи, с.Новая Елюзань, с.Пылковка). принято – 101 человек. Заместителями проведено 20 приемов, принято – 93 человека.

Перечень рассматриваемых обращений отделом очень обширен. Тематика такова:

Социальная сфера – **601** обращение, из них: 479 – оказание материальной помощи, предоставление места в детском саду – 10, вопросы здравоохранения – 21, культуры, спорта и туризма – 34.

Экономика -  **1244**  обращений, из них: муниципальная собственность и земельные ресурсы – 769, вопросы строительства и архитектуры – 429, вопросы торговли и потребительского рынка – 46.

Вопросы жилищно-коммунальной сферы и благоустройства – **784**обращения, из них: 85 – оплата жилья и коммунальных услуг, благоустройство – 212, обеспечение права на жилище – 201, коммунально-бытовое обслуживание – 286.

 Положительно рассмотрено – 446 обращений.

Тревожные обращения: оплата ОДН, ремонт дорог, предоставление места в детском саду, благоустройство (уборка территорий).

В отделе по работе с населением администрации Балаковского муниципального района с 16.09.1999г. работает Телефон доверия № 32-08-23.  С апреля 2008 года телефон работает круглосуточно, на котором установлен автоответчик.

Поступающая информация просматривается ежедневно. Вопросы, касающиеся коррупции не поступали. Вопросы, поступившие на «Телефон доверия» на другие темы официально оформляются и даются гражданам письменные ответы. За 6 месяцев 2013 года зарегистрировано 65 обращений.

*Пресс-служба администрации БМР*