**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**ГОРОДСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ ГОРОД КИРЖАЧ**

**КИРЖАЧСКОГО РАЙОНА**

**Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е**

**ГЛАВЫ**

03.04.2009№ 53-р

### Об утверждении порядка рассмотрения

### устных обращений граждан

### в администрации городского поселения

### г. Киржач

### В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях совершенствования работы по рассмотрению обращений граждан в администрации городского поселения г. Киржач

1. Утвердить порядок рассмотрения устных обращений граждан в администрации городского поселения г. Киржач, согласно приложению.

### 2. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заведующую отделом организационно-контрольной и кадровой работы администрации городского поселения г. Киржач (Штроткина И.Н.).

3. Данное распоряжение подлежит официальному опубликованию в районной газете «Красное знамя».

Глава городского поселения

г. Киржач В.И. Корочкин

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение |
|  | к распоряжению главы городского поселения г. Киржач от 03.04.2009 № 53-р |

**Порядок рассмотрения устных обращений граждан в администрации городского поселения г. Киржач.**

Личный прием граждан.

1. Личный прием граждан в администрации городского поселения г. Киржач ведут глава городского поселения, заместители главы администрации городского поселения, руководители структурных подразделений администрации городского поселения г. Киржач (далее - руководители), специалист по обращениям граждан.

2. Непосредственную организацию личного приема граждан в приемной администрации городского поселения г. Киржач осуществляет специалист по обращениям граждан.

3. Руководители ведут прием в соответствии с графиком.

4. График приема граждан составляется специалистом по обращениям граждан, подписывается главой городского поселения г. Киржач.

5. Предварительная запись на личный прием производится специалистом отдела организационно-контрольной и кадровой работы (далее – секретарь) в приемной главы городского поселения. Запись на прием производится ежедневно с 8-00 до 17-00 (кроме выходных и праздничных дней).

6. Личный прием граждан руководителем производится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

7. Специалист по обращениям граждан в ходе личного приема оказывает гражданам информационно-консультативную помощь.

8. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

9. Секретарь регистрирует заявителя в журнале, оформляет карточку личного приема, куда вносит сведения о нем: фамилию, имя, отчество, место регистрации, место работы и количество его обращений в администрацию города, с учетом имеющейся информации, содержание устного обращения гражданина.

В случае повторного обращения специалист по обращениям граждан осуществляет подборку всех имеющихся в отделе материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

10. Запись на повторный прием к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

11. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. Письменное обращение, поступившее в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, какому органу или структурному подразделению администрации городского поселения либо должностному лицу будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации городского поселения г. Киржач или структурных подразделений администрации городского поселения и ее должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

13. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

14. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращения гражданина принимает решение о постановке исполнения поручения по данному обращению на контроль.

15. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, специалист по обращениям граждан оформляет рассылку документов.

16. Сопроводительные письма по обращениям, взятым на контроль, подписываются должностными лицами, проводившими прием граждан.

17. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным руководителями во время личного приема, направляется специалистом по обращениям граждан руководителю, осуществлявшему прием.

18. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

19. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществлявшим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

***Отдел организационно-контрольной и кадровой работы.***

На 2011 год Советом народных депутатов городского поселения г. Киржач была утверждена структура администрации в количестве 23 единицы (выборное должностное лицо – 1, муниципальные служащие – 22). Трудности испытываются с квалификацией кадрового состава, вследствие частых увольнений с муниципальной службы. Так, в 2011 году было уволено 5 человек; принято – 6 человек. Объявлено и проведено 4 конкурса по замещению вакантных должностей муниципальной службы и два специалиста приняты по срочным трудовым договорам, на время декретных отпусков. В настоящее время в администрации городского поселения г. Киржач работает 22 муниципальных служащих, вакансий не имеется.

Работа отдела организационно-контрольной и кадровой работы в 2011 году осуществляется в соответствии с Положением об администрации городского поселения г. Киржач, Уставом муниципального образования городское поселение г. Киржач, положением об отделе и должностными инструкциями. Каждый специалист отдела в соответствии с должностными обязанностями ведет конкретное направление, что делает работу отдела более эффективной.

Приобретение муниципальными служащими знаний, умений и навыков, обеспечивающих эффективное выполнение должностных обязанностей, осуществлялось в соответствии с федеральным законом от 02 марта 2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации», а так же с долгосрочной целевой программой развития муниципальной службы во Владимирской области на 2009-2011 годы, утвержденной постановлением губернатора Владимирской области от 14 октября 2009 № 854. Ежегодно в Академии государственной службы за счёт областного бюджета проводились курсы повышения квалификации муниципальных служащих (72 часа) в соответствии с заявками органов МСУ. Программа обучения была рассчитана до 2011 года. Таким образом, в 2011 году ни один муниципальный служащий не прошел курсы повышения квалификации. В 2011 году один муниципальный служащий окончил Академию государственной службы без отрыва от места работы, двое (не смотря на переход в МКУ «Управление городским хозяйством»), продолжают заочное обучение в Академии государственной службы. Двое муниципальных служащих обучаются заочно в высших учебных заведениях.

Из 22 муниципальных служащих – 20 имеют высшее образование, 2 – среднее специальное, 2 муниципальных служащих имеют 2 высших образования. В соответствии с распоряжением главы городского поселения г. Киржач от 27.01.2011 № 04-р «Об организации проведения аттестации муниципальных служащих» в 2011 году была проведена аттестация муниципальных служащих администрации. К аттестации привлечены 6 человек. Все шесть успешно прошли испытания аттестации. Документы аттестации хранятся в личных делах муниципальных служащих.

Ежегодно со всех муниципальных служащих собираются сведения об имуществе и обязательствах имущественного характера и членов их семей в соответствии с разработанным порядком и замечаниями прокурора Киржачского района.

В соответствии с Федеральным Законом от 25 декабря 2008 «О противодействии коррупции» разработаны и утверждены главой следующие документы:

- «Положение и состав комиссии по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих администрации городского поселения г. Киржач и урегулированию конфликта интересов».

- «Кодекс этики и служебного поведения муниципального служащего администрации МО городское поселение г. Киржач».

- «Порядок уведомления о фактах обращения в целях склонения муниципального служащего к совершению коррупционных правонарушений».

А также осуществляется деятельность комиссии, утвержденной решением Совета народных депутатов МО городское поселение г. Киржач для проведения антикоррупционной экспертизы нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов городского поселения г. Киржач.

В отделе работает комиссия по установлению муниципального стажа; конкурсная комиссия, аттестационная комиссия. Оформляются приемы, увольнения, дополнительные соглашения к трудовым договорам, ведутся и хранятся личные дела муниципальных служащих и трудовые книжки, оформляются командировочные удостоверения. Ведется работа по составлению номенклатуры дел, ежемесячно подготавливается Перечень и Регистр нормативных правовых актов для администрации Владимирской области, ведется Реестр муниципальных служащих администрации.

В соответствии с распоряжением главы через отдел организационно-контрольной и кадровой работы налажена связь отделов администрации и МКУ «Управление городским хозяйством» с редакцией районной газеты «Красное знамя».

В целях развития информационного пространства, повышения уровня информированности населения города о работе администрации, а так же во исполнение федерального закона от 9 февраля 2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» в администрации существует официальный сайт, где все отделы размещают и обновляют (что немало важно) информацию о своей деятельности.

Отделом экономики и прогнозирования сформирован реестр муниципальных услуг. В каждом отделе есть специалисты, ответственные за подготовку административных регламентов. Надо отметить, что создание административных регламентов и сайта является постепенным переходом на предоставление муниципальных услуг в электронном виде, что является требованием правительства Российской Федерации. Работу эту необходимо закончить в этом году.

Отделом организационно-контрольной и кадровой работы готовятся ходатайства и проекты решений для Совета народных депутатов. Так же как и другие отделы администрации, отдел организационно-контрольной и кадровой работы принимает участие в формировании бюджета на 2012 и плановый период 2013-2014 годы. Так, приняты решения о планировании в бюджете денежных взносов Ассоциации «Совет муниципальных образований Владимирской области», на оплату за опубликование официальной информации нормативных правовых актов в районной газете «Красное знамя», на финансирование представительских расходов администрации, утверждена Структура администрации. Кроме того, при непосредственном участии отдела, а так же совместно с юридическим отделом и председателем СНД городского поселения г. Киржач внесены изменения и дополнения в основной закон нашего муниципального образования, а именно Устав МО городское поселение город Киржач.

В администрации разработана и утверждена главой инструкция по делопроизводству, а так же Порядок по документообороту между администрацией и МКУ «Управление городским хозяйством».

Отдел организационно-контрольной и кадровой работы является ответственным за ведение делопроизводства в администрации города:

- принимает поступающую корреспонденцию, проводит ее регистрацию и передает документы на исполнение, производит регистрацию исходящей корреспонденции, поиск и выдачу запрашиваемой информации для отделов администрации и МКУ «Управление городским хозяйством».

За 2011 год в делопроизводстве зарегистрировано **2517** входящих документов и **2339** исходящих документов. А так же зарегистрировано **более** **тысячи** постановлений и распоряжений главы.

Специалистом отдела организационно-контрольной и кадровой работы сформированы реестры Постановлений за 2011год и направлены в администрацию Владимирской области.

На отдел организационно-контрольной и кадровой работы возложено оформление и передача НПА в архив Киржачского района.

Так же проводится отделом и другая аналитическая и организационная работа в соответствии с поручениями главы городского поселения г. Киржач.

Одно из основных направлений работы отдела – работа с обращениями граждан и работа приемной главы города.

***Информация о работе с обращениями граждан***

Рассмотрение обращений граждан в администрации городского поселения г. Киржач выполняется в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации». В целях реализации названного закона разработаны и утверждены следующие нормативные правовые акты: распоряжения главы городского поселения г. Киржач от 03.04.2009 № 53-р «Об утверждении порядка рассмотрения устных обращений граждан в администрации городского поселения г. Киржач», от 17.10.2011 № 62-р «О времени личного приема граждан руководителями администрации городского поселения г. Киржач», постановление главы городского поселения г. Киржач от 19.12.2011 № 628 «Об утверждении административного регламента предоставления администрацией МО городское поселение г. Киржач муниципальной услуги по организации приёма граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством РФ срок», а также разработан и утвержден постановлением главы от 31.08.2010 № 455 Порядок взаимодействия в области делопроизводства между администрацией городского поселения г. Киржач и муниципальным учреждением «Управление городским хозяйством».

За период с 01.01.2011 по 31.12.2011 только в отделе организационно-контрольной и кадровой работы администрации зарегистрировано 701 письменных обращений граждан, все заявления рассмотрены, ответы даны по 659 обращениям, 42 находится в работе. Это почти половина всех обращений граждан, поступающих в администрацию, но не регистрирующихся в профильных делах. Наибольшее количество обращений граждан (примерно **60%**) касаются вопросов жизнеобеспечения: переселения граждан из ветхого и аварийного жилья и предоставления другого, ремонта и содержания дорог, горячего водоснабжения, тарифов на услуги ЖКХ, качества обслуживания многоквартирных домов обслуживающими организациями и управляющими компаниями, уборки мусора на территории города, уличного освещения. К примеру: о порядке рассмотрения обращений граждан по налаживанию уличного освещения. Заявления жителей комплектуются в ОЖКХ, и направляются в организацию ОАО «ВОЭК», обслуживающую ЛЭП-0,4 кВ уличного освещения города, согласно муниципальному контракту. Обращения комплектуются в отделе ЖКХ и направляются в ОП ОАО ВОЭК «Киржачская горэлектросеть». Если пересекаются с планом на месяц, согласовано с объемом работ, заявки выполняются в течение текущего месяца, полностью замена светильника – чуть более одного месяца. если заявки выходят за рамки финансирования на квартал, то включают на следующий квартал. Не выполняются в случае, если вообще по указанным улицам не существует сетей уличного освещения, либо сети не входят в перечень обслуживания, либо построены хоз. способом и не зарегистрированы. В таких случаях администрация должна планировать кап. строительство сетей, либо признавать сети бесхозяенными и оформлять в собственность. На заявления даются письменные ответы о точных сроках проведения текущего ремонта линий.

Также администрация занимается подготовкой необходимых документов для решения вопроса в суде о выселении квартиросъемщиков муниципального жилья, которые не оплачивают жилищно-коммунальные услуги и не содержат жилое помещение в надлежащем виде. Так, по заявлению председателя ТСЖ «Пугачева 6» и жильцов этого дома, было направлено исковое заявление в суд о выселении граждан одной из муниципальной квартир. В данное время суд вынес решение о выселении этих граждан из муниципальной квартиры.

**23%** обращений по вопросам архитектуры, землеустройства: о выдаче необходимых документов для оформления частных домов и земельных участков, разрешений на строительство, о выдаче и изготовлении градостроительных планов, о выдаче разрешений на ввод объектов в эксплуатацию, о присвоении и изменении адресов. А также по урегулированию конфликтных ситуаций между соседями, связанных с нарушениями границ земельных участков.

Обращения и заявления граждан по вопросам имущества: о постановке на очередь нуждающихся в улучшении жилищных условий, заключению договоров социального найма, выделения, распределения муниципального жилья, о разрешении на перепланировку жилых помещений, переводе жилых в нежилые и наоборот и т.д. в администрации для рассмотрения заявлений и решения указанных вопросов созданы комиссии:

- по рассмотрению вопросов признания помещений жилыми помещениями, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу муниципального жилищного фонда городского поселения г. Киржач, утвержденная постановлением главы от 12.02.2007 № 2;

- по рассмотрению вопросов переустройства и (или) перепланировки жилых помещений в жилых домах на территории городского поселения г. Киржач, утвержденная постановлением главы от 02.04.2007 № 26;

- жилищная, утвержденная постановлением главы от 05.10.2009 № 291;

Решения комиссий направляются гражданам в письменном виде.

**10%** обращений граждан – по улучшению жилищных условий. В связи с тем, что прошедший 2010 год был юбилейный (65-летие Победы в ВОВ), увеличилось количество обращений в основном участников и ветеранов Великой отечественной войны о проведении ремонта их жилья, газификации частных домов, подключения к водопроводу и прочее. Результатом рассмотрения заявлений ветеранов является: выезд комиссии на место для обследования жилищных условий, составление актов, расчет смет на необходимый ремонт жилых помещений. Но данные обращения остаются без удовлетворения. Так как на средства городского бюджета осуществляется ремонт частных муниципального жилищного фонда, из бюджета не может финансироваться ремонт частных домов граждан. Ввиду отсутствия федеральных и областных нормативных правовых актов, предусматривающих выделение средств на ремонт жилых помещений ветеранов и участников ВОВ, администрация не имеет возможности произвести ремонт домов. При поступлении средств из области – заявки будут выполняться.

И **7%** от общего количества обращений касаются социальной защиты населения: обеспечение льготной категории граждан жильем, проездными билетами, дровами, оказание материальной помощи и многое другое. А также проводится работа по урегулированию конфликтных ситуаций между соседями. В случае необходимости обращения рассматриваются должностными лицами и специалистами администрации с выездом на место.

В администрации организован личный прием граждан руководителями администрации городского поселения г. Киржач. В дни приема по личным вопросам к главе обратились 676 человек (вопросы по ЖКХ, благоустройству города, оказание помощи ветеранам ВОВ и инвалидам, улучшению жилищных условий и выделением жилья, и многое другое).

На приеме у заместителя главы администрации по вопросам жизнеобеспечения и директора МКУ «Управление городским хозяйством» побывали 357 граждан.

Отделом организационно – контрольной и кадровой работы осуществляется контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.