

АНАЛИЗ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ЗА 2016 ГОД.

За 2016 год в Межрегиональное управление № 71 ФМБА России поступило 244 обращения граждан, что на 11,5 % больше чем в 2015 году (216).

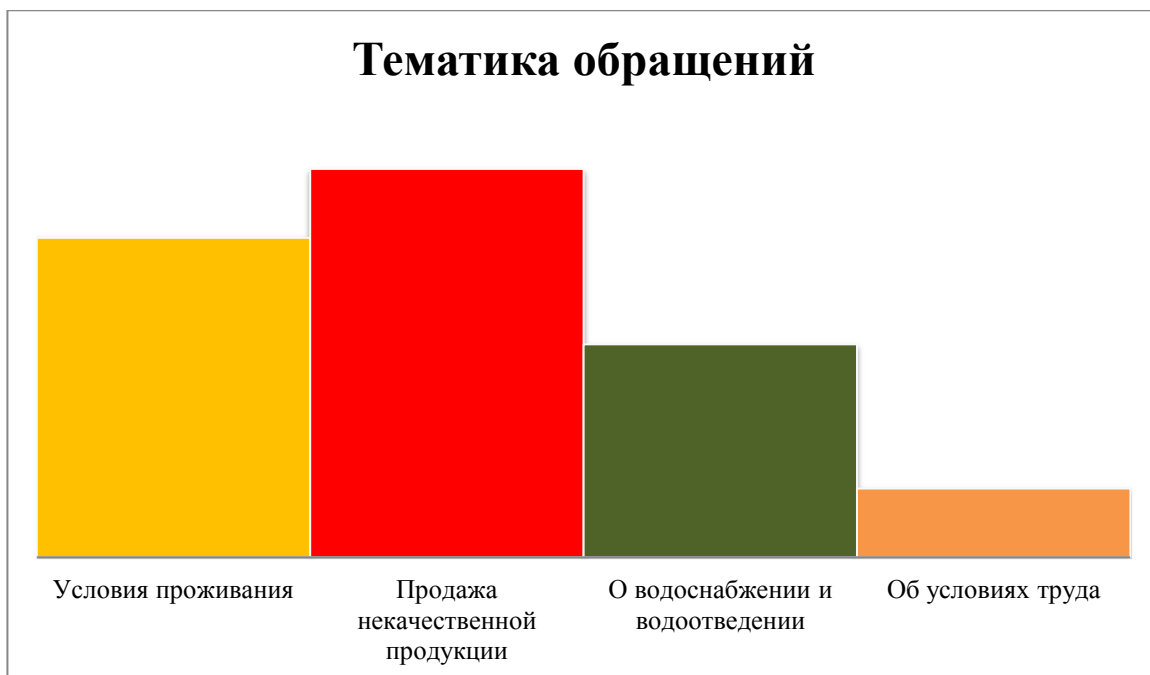
Из общего числа обращений 46% (156) составили письменные обращения. По сравнению с 2015 годом этот показатель вырос на 90%. Количество обращений от органов государственной власти и местного самоуправления по сравнению с 2015 годом выросло на 78%. В основном это были обращения Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Тематика письменных жалоб и обращений.

Анализ поступивших обращений показал, что основные вопросы, с которыми обращались заявители в 2016 году остался прежним, по сравнению с предыдущими годами:

- неудовлетворительные условия проживания (нарушение санитарных норм и правил проживания, качества обеспечения жилищно-коммунальными услугами);
- неудовлетворительное качество питьевой воды в г. Озерске;
- продажа товаров, продукции ненадлежащего качества, оказание услуг ненадлежащего качества (реализация фальсифицированной продукции, продукции с истекшим сроком годности, отсутствие информации или недостоверная информация о товаре, и т.д.);
- антисанитарное состояние уличных, дворовых территорий, подвальных помещений, несвоевременный вывоз ТБО;
- нарушение предприятиями различных форм собственности норм санитарного законодательства.

Тематика обращений



Общероссийский день приема граждан.

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации 12 декабря 2016 года, в День Конституции Российской Федерации, был проведен общероссийский день приема граждан с 12 часов 00 минут до 20 часов 00 минут по местному времени в Приемной Руководителя Межрегионального управления №71 ФМБА России. Обращений в этот день не зарегистрировано.

На личном приеме руководителем, заместителем руководителя и руководителями структурных подразделений принято 162 человека.

Динамика качественных показателей работы с обращениями граждан за 12 месяцев 2016 года.

Поступило писем, всего	156
-по факсимильной связи	
- в электронном виде	
- по сети Интернет	
-по "прямым и "горячим" линиям	
от депутатов Государственной Думы	
- по социальным вопросам	
- доложено руководителям организации и их заместителям	156
Поступило судебных исков	0
В том числе:	
Количество судебных решений, вынесенных в пользу граждан	0
Принято граждан на личном приеме, всего	162
-руководителем организаций и их заместителями	42

Взято на контроль писем, всего¹	156
В том числе:	
-переадресовано по принадлежности	8
- находятся на рассмотрении	0
-закончены рассмотрением	156
Результативность рассмотрения контрольных писем²	156
В том числе:	
- решено положительно	
-меры приняты	50
-разъяснено	106
-отказано	0
Кроме того:	
- виновные привлечены к ответственности	15
- рассмотрено с выездом на место	50
Рассмотрено с нарушением сроков	0
Проведено заседаний медсоветов и совещаний по вопросам повышения эффективности работы с обращениями граждан	1

Проведенная работа с обращениями граждан за 2016 год.

По фактам нарушений, выявленных в ходе рассмотрения обращений проведено 16 проверок, возбуждено 15 административных дел, подано 4 иска в суд.

Нарушений Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О работе с обращениями граждан Российской Федерации" в 2016 году в Межрегиональном управлении №71 ФМБА России не допускалось. Все обращения рассмотрены в установленные законом сроки. Обращения, не подпадающие под сферу деятельности Межрегионального управления №71 ФМБА России, перенаправлялись по принадлежности. В Межрегиональном управлении №71 ФМБА России проведено 1 рабочее совещание по повышению эффективности работы с обращениями граждан.

Усилен контроль за соблюдением сотрудниками законодательства о государственном контроле (надзоре), об организации предоставления государственных услуг, о порядке рассмотрения обращений граждан и административного законодательства.

Заключено соглашение с МФЦ г. Озерска о предоставлении государственных услуг управления. На сайте Управления ежеквартально размещается информация для граждан о возможности использования Единого портала госуслуг.

¹ Взято на контроль писем ВСЕГО = переадресовано по принадлежности + находятся на рассмотрении + закончены рассмотрением

² Результативность рассмотрения контрольных писем = решено положительно + меры приняты +разъяснено + отказано