

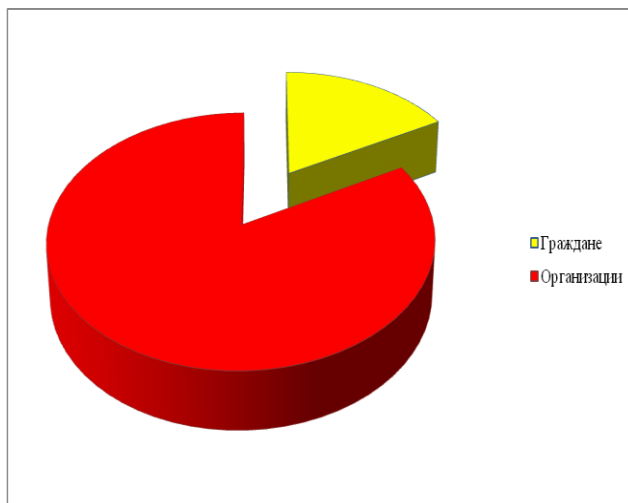
Анализ работы по рассмотрению жалоб и обращений граждан и организаций за 2018 год

В 2018 году в Межрегиональное управление № 71 ФМБА России поступило 134 письменных обращений граждан и организаций, что на 26% больше чем за тот же период 2017 года (100).

Количество обращений от органов государственной власти и местного самоуправления составило 92% от общего числа письменных обращений. В основном это были обращения из Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Прокуратуры ЗАТО г. Озерска, Администрации ОГО.

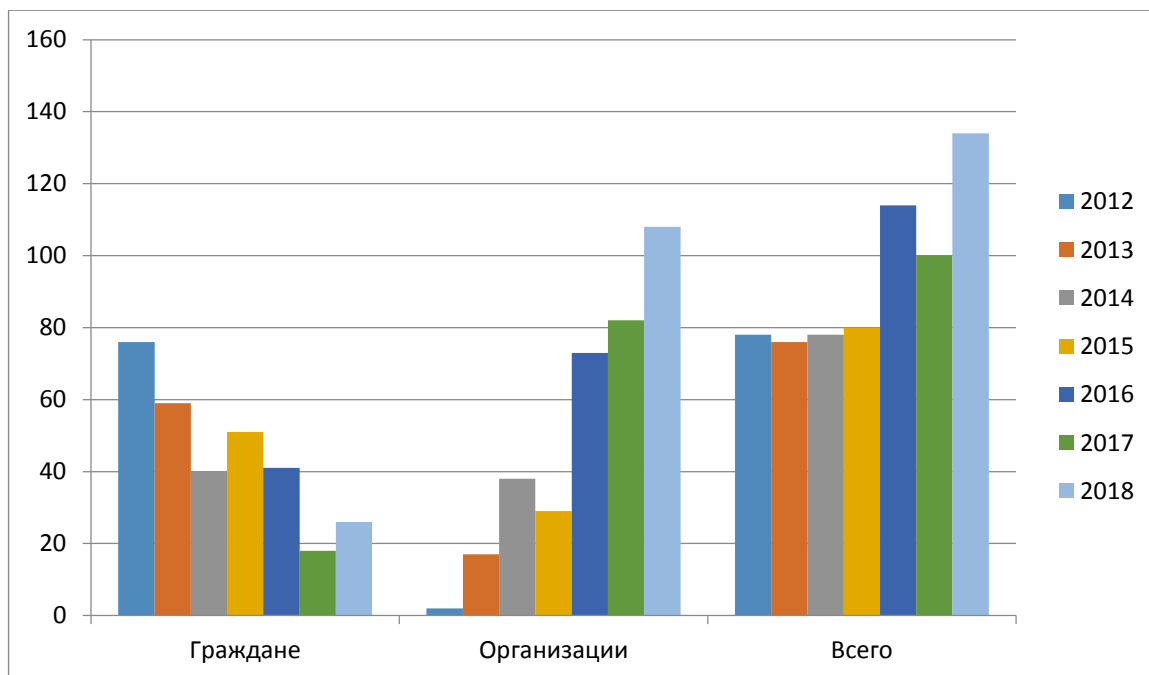
Увеличение количества обращений, поступивших в 2018 году, по сравнению с 2017 годом и с 2016 годом, в основном, связано с увеличением количества обращений в форме электронного документа. При этом уменьшилось количество обращений поступивших в письменной форме, по сравнению с 2017 годом и 2016 годом. Данное обстоятельство связано с увеличением числа обращений граждан через ЕИАС (сайт «Госуслуги») напрямую в Управление Роспотребнадзора по Челябинской области и Управление по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Президента РФ.

Диаграмма 6



Письменные обращения граждан и организаций в Межрегиональное управление №71 ФМБА России с 2012 по 2018 годы.

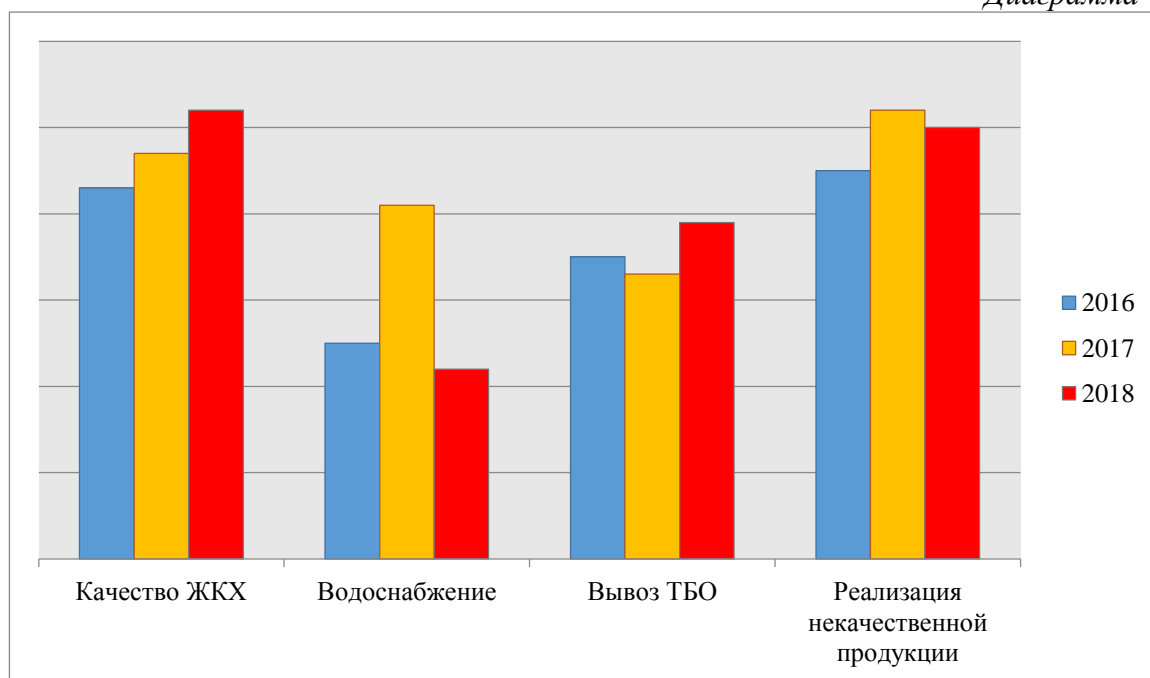
Годы	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Граждане	76	59	40	51	41	18	26
Организации	2	17	38	29	73	82	108
Всего	78	76	78	80	114	100	134



Тематика письменных жалоб и обращений.

Анализ поступивших обращений показал, что основные вопросы, с которыми обращались заявители в 2018 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;
- по вопросам влияния источников физических факторов воздействия на человека (шум);
- нарушение предприятиями различных форм собственности норм санитарного законодательства.



Общероссийский день приема граждан

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации 12 декабря 2018 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.

Исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» (далее – Указ) с **01 июля 2017 года** государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции ежемесячно представляют в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям. Во исполнение Указа ФМБА России письмом № 32-024/602 от 31.08.2017 направлен Порядок ежемесячного представления отчетов в закрытом разделе сайта ССТУ.РФ «Результаты рассмотрения обращений» с использованием программы АРМ ЕС ОГ. С 01 сентября 2017 года в Межрегиональном управлении № 71 ФМБА России такая работа организована. Отчеты предоставляются ежемесячно (до 5-го числа месяца, следующего за отчетным). В отчет включаются все обращения, поступившие за данный период в надзорный орган, и результаты их рассмотрения. Работа по данному направлению находится на контроле в Управлении по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Президента РФ.

**Динамика качественных показателей работы
с обращениями граждан в 2018 году**

Поступило писем, всего	134
от депутатов Государственной Думы	
- по социальным вопросам	
- доложено руководителям организации и их заместителям	134
Поступило судебных исков	0
В том числе:	
Количество судебных решений, вынесенных в пользу граждан	0
Взято на контроль писем, всего¹	134
В том числе:	
- переадресовано по принадлежности	18
- находятся на рассмотрении	0
- закончены рассмотрением	134
Результативность рассмотрения контрольных писем²	134
В том числе:	
- решено положительно	
- меры приняты	26
- разъяснено	90
- отказано	0
Кроме того:	
- виновные привлечены к ответственности	18
- рассмотрено с выездом на место	43
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 2018 год

По результатам рассмотрения устных и письменных обращений в 193 случаях даны разъяснения, 18 обращений не входили в компетенцию Управления и направлены для рассмотрения по подведомственности и 26 стали основанием для проведения надзорных мероприятий.

Нарушений Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О работе с обращениями граждан Российской Федерации» в 2018 году в Межрегиональном управлении №71 ФМБА России не допускалось. Все обращения рассмотрены в установленные законом сроки. Обращения, не попадающие 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.

В целях предупреждения причин и условий, способствующих повышенной активности обращений граждан, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления, продолжена работа с МФЦ г. Озерска о предоставлении государственных услуг Управления через

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

Единый портал Госуслуг. На сайте Управления ежеквартально размещается информация для граждан о новых возможностях использования Единого портала Госуслуг.

Сообщения о фактах коррупции по линии обратной связи в рассматриваемый период не поступали.

Парламентские запросы, запросы и обращения членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального собрания РФ в 2018 году не поступали.

В целях обеспечения граждан и организаций своевременной, качественной и достоверной информацией в Управлении созданы и работают общественная приемная, «горячая линия», на сайте Управления создана ссылка на единый портал для подачи и приема обращений граждан. Информация о работе общественной приемной и «горячей линии» ежемесячно размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».