



*Федеральное бюджетное
государственное учреждение
Российская академия народного
хозяйства и государственной службы
при Президенте Российской Федерации*



**ЛИДЕРЫ
КАРЕЛИИ**

Выпускной проект по теме:

**Организация мобильной приемной
по работе с обращениями граждан
"Ваш вопрос" на территории
Беломорского муниципального района
Республики Карелия**

Актуальность

«Еще раз хочу обратиться ко многим из вас: не прятаться в служебных кабинетах, не бояться диалога с людьми, идти навстречу, честно и открыто разговаривать с людьми, поддерживать их инициативы, особенно когда речь идет о таких вопросах, как благоустройство, сохранение исторического облика и создания современной среды для жизни»

Владимир Путин

1 декабря 2016 года

Во исполнение Послания Президента РФ Владимира Владимировича Путина организовать мобильную приемную по работе с обращениями граждан

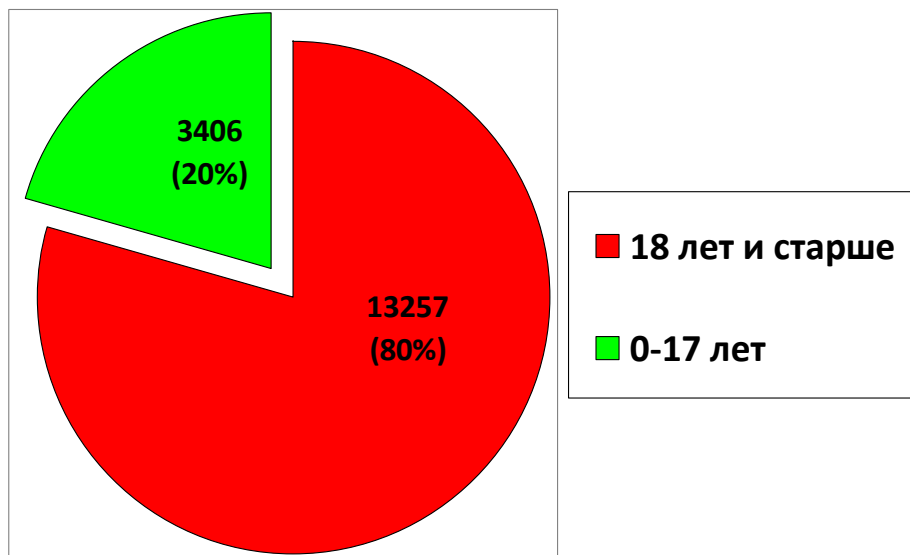
Проблемы

- 1 Необходимость диалога власти и населения
- 2 Демографические (естественная убыль, миграция, старение населения)
- 3 Инфраструктурные (низкая транспортная доступность, состояние дорожной сети; доступ к сети Интернет, в том числе навыки работы с цифровыми средствами коммуникации)
- 4 Географическо-климатические особенности территории (заболоченность, разрозненность и удаленность населенных пунктов, низкая плотность населения, суровый климат)
- 5 Исторические, национально-культурные (память о былом величии поморов, гордость, своеобразие, протестность)
- 6 Низкий уровень жизни

Демография

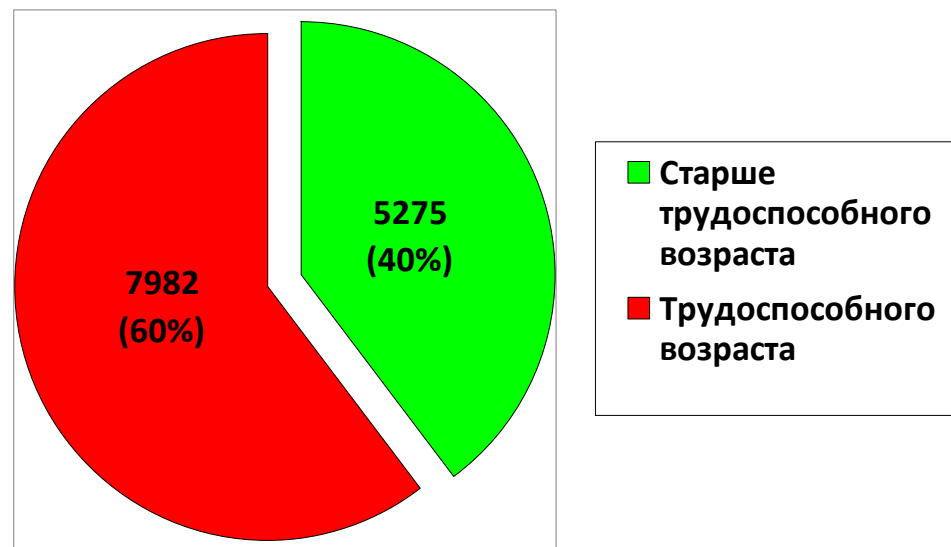
Доля населения
Беломорского
муниципального района РК,
достигшего 18 лет и старше,
на 1 января 2017 года

Всего жителей **16663 чел. (100%)**



Доля населения Беломорского
Муниципального района РК старше
трудоспособного возраста среди жителей,
достигших 18 лет и старше,
на 1 января 2017 года

Всего жителей, достигших 18 лет
и старше **13257 (100%)**



Цель проекта

- Обеспечение реализации права граждан, проживающих на территории Беломорского муниципального района РК, на обращение в органы государственной власти и местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

- Ежегодное планомерное увеличение количества принятых обращений граждан с 1255 за 2017 год до 2500 в год к 1 января 2022 года:

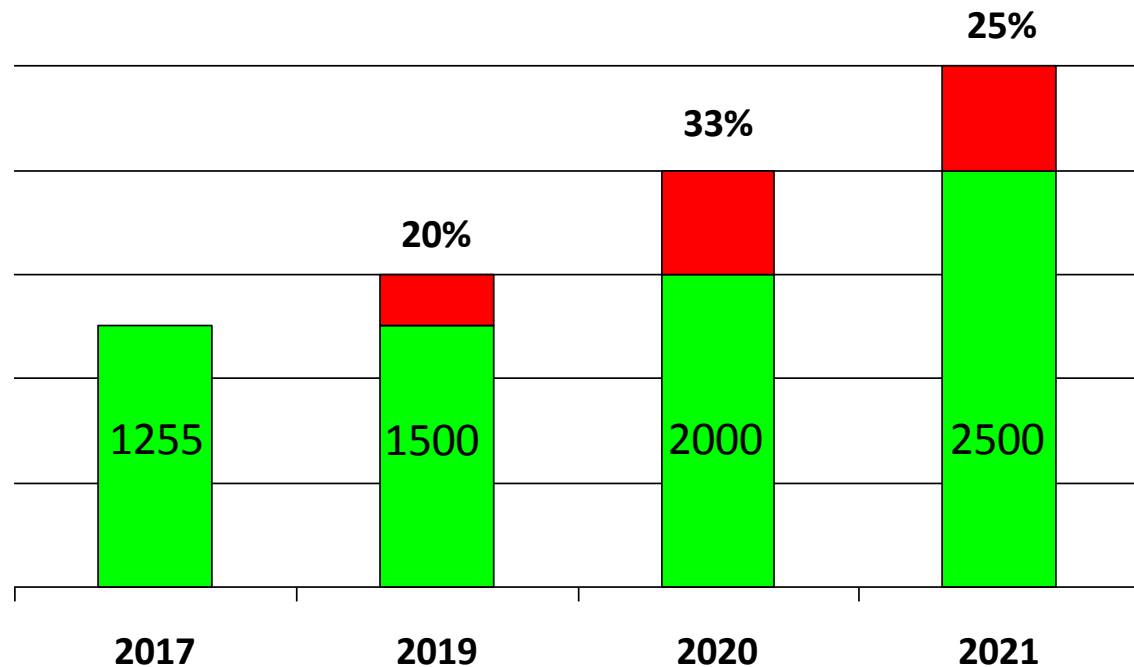
- до 1500 за 2019 год;

- до 2000 за 2020 год;

- до 2500 за 2021 год.

Цель проекта

Показатель	2017	2019	2020	2021
Количество обращений граждан за год	1255	1500	2000	2500
Прирост, %	-	20	33	25



Задачи и этапы проекта

Организация деятельности Сектора по работе с обращениями граждан в структуре Управления делами администрации Беломорского муниципального района РК:

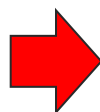
- 1.1. Закупка транспорта, оборудованного под мобильный офис (внебюджетные средства);
- 1.2. Подбор кадров в Сектор (по возможности, без увеличения штатной численности); назначение водителей;
- 1.3. Составление сетевого графика объезда населенных пунктов района;
- 1.4. Разработка формы ежеквартальной (годовой) отчетности для Сектора;
- 1.5. Информирование населения о проекте "Ваш вопрос";
- 1.6. Выполнение объезда населенных пунктов согласно сетевому графику;
- 1.7. Выполнение контрольных объездов с заданной периодичностью;
- 1.8. Формирование ежеквартального (годового) отчета.

1. Подготовительный этап: с 1 ноября по 31 декабря 2018 года (задачи 1.1.,1.2.,1.3.,1.4.,1.5.);

2. Основной этап: с 1 января 2019 года по 31 декабря 2021 года (задачи 1.6.,1.7.,1.8.).

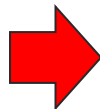
Проектное решение

1. Закупка транспорта, оборудованного под мобильный офис (либо совместное использование автомобилей ГБУ РК «МФЦ РК»)

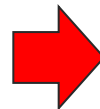


2. Создание Сектора по работе с обращениями граждан (оборудование рабочих мест; 2 работника). 2 водителя

3. Сетевой график объезда (2 автомобиля – 4 поселения – 90 дней)

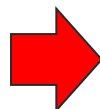


4. Типовая форма ежеквартальной (годовой) отчетности

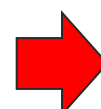


5. Информирование населения (СМИ, радио, Интернет)

6. Объезд населенных пунктов (4 поселения, т.е. «2 куста»)



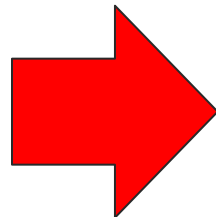
7. Контрольные объезды (глава администрации – не реже 1 раза в месяц)



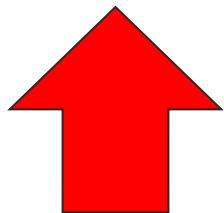
8. Формирование ежеквартального (годового) отчета

Цикличность процесса

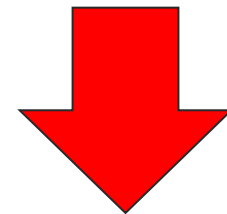
Прием обращений
непосредственно в Секторе



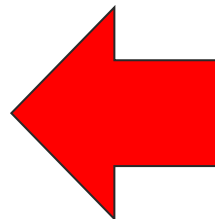
Прием обращений
в населенном пункте



Контрольный выезд
главы администрации



Отчет главе администрации
(ежеквартальный, годовой)



Обработка обращений
непосредственно в Секторе

Типы выездов

«1 куст»
1-ое авто
Беломорское ГП
Сумпосадское СП

1. Согласно
разработанному
сетевому графику
(90 дней –
2 автомобиля –
«2 куста»)

«2 куст»
2-ое авто
Летнереченское СП
Сосновецкое СП

Учреждения
образования,
культуры,
социальные и т.д.

2. Отраслевые,
тематические

По заданному
кругу вопросов

Сходы,
собрания граждан
(«рождение»
проектов инициатив
на местах)

3. Заранее
подготовленные
совместно с
администрациями
поселений

Иные общественные
площадки
(«рождение»
проектов инициатив
на местах)

Управление проектом



Риски проекта

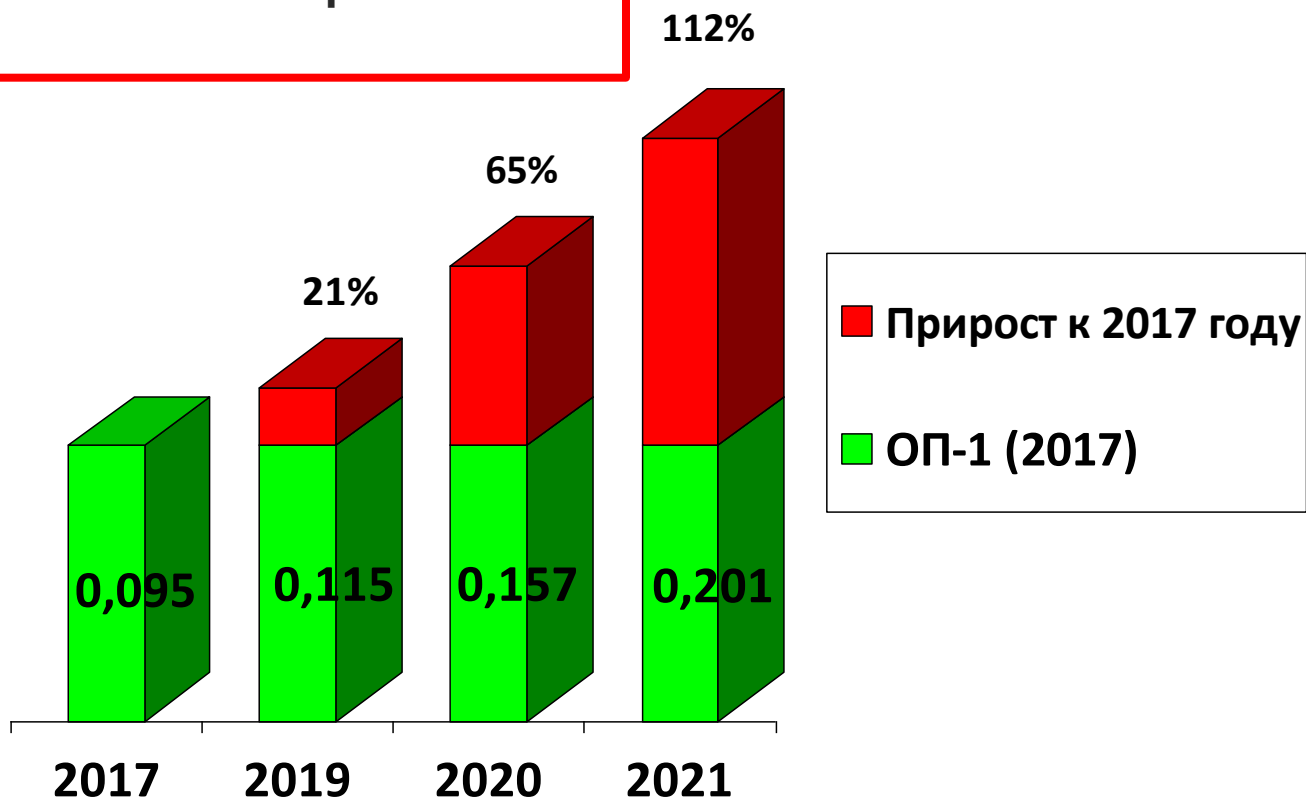
Виды рисков	Риски	Пути снижения рисков	Ответственные
Внешние риски	1. Не найдены внебюджетные источники финансирования на закупку транспортных средств	Совместное использование автомобилей ГБУ РК «МФЦ РК»	1. Управление делами, финансовое управление
	2. Неблагоприятные погодные условия (невозможность выезда на место)	Предусмотреть в графике резервные дни (окна), на которые будет перенос выезда	2. Начальник Сектора
Внутренние риски	1. Риск нерешенных проблем населения	Заблаговременное целевое планирование денежных средств в бюджете муниципального образования для решения вопросов населения по сферам; участие в программах финансирования различных уровней; компетенция сотрудников	1. Администрация района (поселения)
	2. Отсутствие финансирования (на бензин/ ремонт)	Заблаговременное планирование расходов будущих периодов в бюджете района	2. Управление делами
	3. Болезнь сотрудника	Предусмотреть в графике резервные дни (окна), на которые будет перенос выезда Призыв к здоровому образу жизни (поощрение)	3. Начальник Сектора
	4. Поломка транспорта	Своевременное выполнение технического обслуживания транспорта	4. Управление делами

Результаты реализации проекта

1 Увеличение количества принятых обращений за год на душу населения

$$\text{ОП-1} = \frac{\text{количество обращений за год}}{\text{численность населения старше 18 лет}}$$

старше 18 лет



Результаты реализации проекта

2 Повышение из года в год (2018-2021 гг.) уровня удовлетворенности (в т.ч., когда вопрос полностью разъяснен или решен) населения деятельностью органов государственной власти и местного самоуправления

$$\text{ОП-2} = \frac{\text{количество удовлетворенных граждан за год}}{\text{численность населения старше 18 лет}}$$

$$\text{ОП-3} = \frac{\text{количество решенных вопросов за год}}{\text{численность населения старше 18 лет}}$$

$$\text{ОП-4} = \frac{\text{количество решенных вопросов за год}}{\text{количество поставленных вопросов за год}}$$

Результаты реализации проекта

- 3 Снижение уровня социальной напряженности, протестности населения - формирование диалога (опросы населения)
- 4 Улучшение качества жизни людей (больше количество обращений – больше вопросов, насущных проблем решено)
- 5 Увеличение количества вопросов, разрешенных (разъясненных) на месте, как следствие прямого диалога с населением (например, когда жалоба преобразуется в предложение и т.д.)

Результаты реализации проекта

- 6 Вовлечение людей в решение вопросов местного самоуправления - повышение активности населения, осознание важности участия в территориальных программах софинансирования («Программа поддержки местных инициатив», «Комфортная городская среда»), повышение культуры софинансирования. «Рождение» проектов гражданских инициатив на местах
- 7 Достижение эффектов централизации и специализации функций с появлением Сектора по работе с обращениями граждан
- 8 Достижение эффекта аккумуляирования обращений граждан на местном уровне (не выше) - снижение нагрузки на вышестоящие органы власти

Беломорский район РК





Возможная реализация проекта в муниципальных районах Республики Карелия со сложным социально-экономическим положением и труднодоступной территорией (Лоухском, Калевальском, Кемском, Суоярвском, Муезерском)



Архицель проекта

Тиражирование опыта

**Муниципальные образования субъектов
Российской Федерации**

Тиражирование опыта

Муниципальные образования РК

**Успешная реализация на территории
Беломорского муниципального района РК**



ЛИДЕРЫ
КАРЕЛИИ

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!