ИНФОРМАЦИЯ

о работе с обращениями граждан в муниципальном образовании

Отрадненский район в I полугодии 2018 года

Работа по рассмотрению обращений граждан в администрации муниципального образования Отрадненский район ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами: от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», Уставом муниципального образования Отрадненский район, Регламентом администрации муниципального образования Отрадненский район, Порядком работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Отрадненский район, утвержденным постановлением администрации муниципального образования Отрадненский район от 09.08.2013 № 1000 (с изменениями, внесенными постановлениями администрации муниципального образования Отрадненский район от 13.11.2013 № 1467, от 17.03.2014 № 226, от 26.03.2015 № 228, от 04.12.2015 № 683, от 01.02.2016 № 28, от 05.05.2016 № 138, от 21.11.2017 № 794, от 23.01.2018 № 41), Методическими рекомендациями Администрации Президента Российской Федерации (от 28 сентября 2017 года № А1-3936о).

В I полугодии 2018 года в администрацию муниципального образования Отрадненский район поступило 462 обращения (275 письменных и 187 устных обращений). (ср.: в I полугодии 2017 года поступило 451 обращение - 292 письменных и 159 устных). Таким образом, в сравнении с аналогичным периодом прошлого года отмечено увеличение количества обращений на 2 %.

Из администрации Краснодарского края поступило 182 обращения, или 66 % от количества письменных обращений, из них 47 телефонных сообщений поступило на телефон администрации Краснодарского края.

В администрацию муниципального образования Отрадненский район в истекший период поступило 24 обращения, направленных жителями района в Администрацию Президента Российской Федерации (9 % от количества поступивших письменных обращений).

В истекший период в администрацию муниципального образования Отрадненский район поступило 46 электронных писем (17 % от количества письменных обращений).

Коллективных письменных обращений поступило 9.

Зарегистрировано 10 письменных обращений без подписи и адреса и 11 обращений, признанных анонимными.

Повторных обращений поступило 22 (8 %).

От граждан льготных и отдельных (пенсионеры) категорий в администрацию муниципального образования Отрадненский район поступило 156 обращений, из них 73 письменных и 83 устных обращений (34 % от общего количества обращений).

Наибольшее количество письменных обращений зарегистрировано по вопросам работы коммунального хозяйства – 72 (26 %), это предоставление коммунальных услуг (газо-, электро- и водоснабжение), газификация населенных пунктов и улиц, ремонт дорог и мостов, муниципальных учреждений, частных и многоквартирных домов, уличное освещение, благоустройство, санитарный порядок и другое.

На втором месте - вопросы социального обеспечения населения. Таких обращений поступило 41 (15 %). Приоритетными в указанной сфере являются проблемы предоставления мер социальной поддержки, льгот, выплат и пособий, материальная помощь многодетным гражданам, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения, обеспечение техническими средствами реабилитации и другое.

В 38 заявлениях и жалобах содержались вопросы здравоохранения (14 %) (оказание медицинской помощи и предоставление медицинских услуг, работа медицинских учреждений и их работников, материально-техническое оснащение лечебных учреждений, лекарственное обеспечение населения).

21 письменное обращение (8 %) поступило по вопросам работы с обращениями граждан (предоставление копий ответов, выражение удовлетворения в работе с обращением, прекращение рассмотрения обращений и другое).

Столько же обращений зарегистрировано по жилищным вопросам (постановка на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, улучшение жилищных условий, участие в жилищных программах и другое).

19 письменных обращений (7 %) зарегистрировано по вопросам сельского хозяйства и земельных отношений: выделение и использование земельных участков под строительство и личные подсобные хозяйства, судебные и несудебные споры, развитие ЛПХ и КФХ, субсидирование и другое.

15 заявителей обратилось по вопросам строительства и архитектуры (5 %).

Кроме того, граждане обращались по вопросам трудовых отношений (10, или 4 %), транспорта и дорожного хозяйства – (8, или 3 %), образования (7, или 3 %) и другим вопросам.

Рассмотрено 261 письменное обращение. В работе в настоящее время 46 обращений.

Рассмотрено с участием глав сельских поселений 214 обращений (78 %).

65 письменных обращений (25 %) поддержаны и по ним приняты меры. По 194 заявлениям (74 %) даны разъяснения. 2 обращения (1 %) не поддержаны в связи с отсутствием законных оснований.

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» главой района, его заместителями и руководителями структурных подразделений администрации муниципального образования Отрадненский район проводятся личные приемы граждан.

С 1 января 2018 года главой муниципального образования Отрадненский район А.В. Волненко проведено 8 личных приемов граждан и 4 выездных приема (в Маякском и Передовском, Спокойненском и Попутненском сельских поселениях). Принято 59 человек.

На телефон «горячей линии» поступило 87 обращений.

На личных приемах поднимались вопросы работы жилищно-коммунального хозяйства (водоснабжение, водоотведение, газоснабжение и газификация, качество питьевой воды, жилищные вопросы), оказание социальной помощи и предоставление льгот, пенсионное обеспечение, конфликты с соседями, земельные вопросы, оказание медицинской помощи, вопросы строительства и архитектуры и другие.

Учитывая эффективность применения выездных и коллегиальных форм рассмотрения вопросов местного значения, комиссионно, с участием заявителей, выездом на место рассмотрено 182 письменных обращения, или 70 %, и 129 устных обращения (69 %). По 11 письменным и устным обращениям проведены сходы, собрания и встречи с населением. По 6 заявлениям и жалобам с целью принятия обоснованных решений по вопросам, изложенным в них, проведены проверки, мониторинги и рейды. К рассмотрению обращений привлекались представители ТОС, общественных организаций, депутаты органов местного самоуправления.

При невозможности положительного решения вопросов в утвержденный Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» 30-дневный срок обращения ставятся на дополнительный контроль или на контроль полного исполнения. В истекший период 2018 года 38 письменных и 35 устных обращений (16 %) были поставлены на дополнительный контроль или на контроль полного исполнения вопросов. Исполнение обещаний, данных исполнителями по результатам рассмотрения обращений граждан, стоит на постоянном контроле главы муниципального образования Отрадненский район.

В течение истекшего периода 2018 года исполнено 27 обращений, стоящих на дополнительном контроле и на контроле полного исполнения. Вопросы решены положительно.

Одним из главных направлений работы администрации муниципального образования Отрадненский район является предупреждение обращений и обоснованных жалоб граждан. С этой целью практикуются сходы и встречи с населением, где ведется информационно-разъяснительная работа по вопросам, изложенным в обращениях (газификация, водоотведение, благоустройство сельских поселений, ремонт дорог и мостов). В I полугодии текущего года проведено 9 таких мероприятий.

В феврале-апреле текущего года совместно редакцией общественно-политической газеты Отрадненского района «Сельская жизнь» реализован проект «Горячая линия», который рассчитан на изучение проблем, волнующих жителей района, и их решение в рамках действующих полномочий. В редакции газеты в режиме аудиосвязи принимались звонки граждан заместителями главы муниципального образования Отрадненский район. Поступило 38 вопросов. По всем обращениям приняты меры, о чем заявители проинформированы письменно. Кроме того, результаты их рассмотрения освещены в вышеуказанной газете.

Для принятия действенных и оперативных мер по предупреждению фактов волокиты, формализма, нарушений действующего законодательства при их рассмотрении в администрации муниципального образования Отрадненский район еженедельно по четвергам под председательством главы муниципального образования Отрадненский район Волненко А.В. проводятся Часы контроля по вопросам работы с обращениями граждан. На Часах контроля анализируются формы и методы работы с обращениями, качество предоставляемых ответов, принимаются необходимые управленческие решения. Выполнение данных на Часах контроля поручений главы муниципального образования Отрадненский район контролируется общим отделом.

Общим отделом администрации муниципального образования Отрадненский район совершены выезды в Благодарненское, Отрадненское, Передовское, Попутненское и Спокойненское сельские поселения и оказана методическая и практическая помощь работникам администраций поселений по вопросам организации и работы с обращениями граждан.

Для оперативного реагирования на телефонные сообщения граждан проведена работа по повышению эффективности работы телефонов «горячей линии» администрации муниципального образования Отрадненский район и администраций сельских поселений: актуализирована информация на веб-сайтах, дана информация в районной общественно-политической газете «Сельская жизнь».

Для обеспечения необходимых условий для обращения граждан на вебсайте администрации муниципального образования Отрадненский район функционирует раздел «Обращения граждан», где размещены график приемов граждан, порядок работы с обращениями граждан, формы обращений, заявлений, запросов и иных документов, итоги работы с обращениями граждан, электронная приемная, указан телефон «горячей линии».

В районной общественно-политической газете «Сельская жизнь» публикуются обзоры и материалы по актуальным вопросам, изложенным в устных и письменных обращениях граждан: благоустройство территорий сельских поселений и наведение санитарного порядка; вопросы газификации станиц населенных пунктов района и домовладений; водоснабжение жителей ст. Отрадной, ремонт дорог и подвесных мостов; развитие малых форм хозяйствования; порядок оказания мер социальной поддержки льготным и другим категориям граждан; вопросы безопасности населения;трудоустройство и занятость граждан и другое.

Всем обратившимся в устной или письменной форме по вопросам правовой поддержки юридическим отделом администрации муниципального образования Отрадненский район оказывается бесплатная юридическая помощь.

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

по итогам работы с обращениями граждан администрации муниципального образования

Отрадненский район в I полугодии 2018 года

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель | 1  квартал | 2  квартал | 3  квартал | 4  квартал | с начала года |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | Поступило всего письменных обращений (количество),  в том числе из администрации края (кол. / %) | 133 | 142 |  |  | 275 |
| 94 / 71 % | 88 / 62 % |  |  | 182 / 66 % |
| 1.1 | взято на контроль всего (кол. / %)  в том числе из администрации края (кол. / %) | 120 / 90% | 136 / 96 % |  |  | 256 / 93% |
| 81/ 86 % | 84 / 95 % |  |  | 165 / 91 % |
| 2 | Поступило повторно (кол./ %) | 10 / 8 % | 12 / 8 % |  |  | 22 / 8 % |
| 3. | Рассмотрено всего обращений (кол.) | 120 | 141 |  |  | 261 |
|  | из них: |  |  |  |  |  |
| 3.1 | Поддержано, в т.ч. меры приняты (кол./ %) | 27 / 23 % | 38 / 27 % |  |  | 65/ 25 % |
| 3.2 | разъяснено (кол./ %) | 91 / 76 % | 103 / 73 % |  |  | 194 / 74 % |
| 3.3 | не поддержано (кол./%) | 2 / 2 % |  |  |  | 2 / 1 % |
| 4. | В работе (кол.) | 45 | 46 |  |  | 46 |
| 5. | Рассмотрено комиссионно с выездом на место (кол./ %) | 83 / 69 % | 99 / 70 % |  |  | 182 / 70 % |
| 6. | Рассмотрено с нарушением сроков (кол.) | 0 | 2 |  |  | 2 |
| 7. | Выявлено случаев волокиты либо нарушений прав и законных интересов граждан (кол.) | 0 | 0 |  |  | 0 |
| 7.1 | наказаны ли виновные (чел.) | 0 | 2 |  |  | 0 |
| 8. | Принято граждан на личных приемах руководством | 40 | 44 |  |  | 84 |
| 8.1 | в том числе главой муниципального образования | 28 | 31 |  |  | 59 |
| 9. | Принято граждан в общественной приемной и специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан | 9 | 7 |  |  | 16 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10. | Принято звонков по телефону «горячей линии» | 58 | 29 |  |  | 87 |
| 11. | Получено карточек по обращениям, поступившим на многоканальный круглосуточный телефон администрации края | 22 | 25 |  |  | 47 |