**ИНФОРМАЦИЯ**

**о работе администрации муниципального образования**

**Отрадненский район с обращениями граждан**

**в 2016 году**

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 9 августа 2013 года № 1000 (с изменениями, внесенными постановлениями администрации муниципального образования Отрадненский район от 13 ноября 2013 года № 1467, от 17 марта 2014 года № 226, от 26 марта 2015 года № 228, от 4 декабря 2015 года № 683, от 05.05.2016 года № 138), Методическими рекомендациями Администрации Президента Российской Федерации (от 19 февраля 2015 года № А1-611в).

В 2016 году в администрацию муниципального образования Отрадненский район поступило 622 письменных обращения, что на 91 обращение, или 15 %, меньше, чем в 2015 году.

Из администрации Краснодарского края поступило 457 обращений, или 73 % от всех письменных обращений, из них 105 обращений поступило на многоканальный круглосуточный телефон администрации Краснодарского края.

В 2016 году 71 житель Отрадненского района обратился в Администрацию Президента Российской Федерации (11 % от поступивших письменных обращений).

Коллективных обращений зарегистрировано 42 (7 %).

Повторных обращений поступило 31 (5 %).

От граждан льготных и отдельных (пенсионеры) категорий в администрацию муниципального образования Отрадненский район поступило 101 обращение (16 % от количества письменных обращений).

Наибольшее количество письменных обращений зарегистрировано по вопросам жилищно-коммунального хозяйства – 211 (34 %), из них:

- предоставление коммунальных услуг (газо-, электро- и водоснабжение, установка и поверка приборов учета коммунальных услуг, уличное освещение, благоустройство, санитарный порядок и другое) - 140 (23 %);

- жилищные вопросы (постановка на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, улучшение жилищных условий, участие в жилищных программах, ремонт частных и многоквартирных домов и другое– 71 (11 %).

На втором месте - заявления и жалобы по вопросам строительства и архитектуры. Таких обращений зарегистрировано 79 (13 %) (газификация населенных пунктов и улиц, ремонт дорог и мостов, муниципальных учреждений, вопросы соблюдения градостроительных норм и требований).

По вопросам здравоохранения поступило 63 обращения (10 %) (оказание медицинской помощи и предоставление медицинских услуг, работа медицинских учреждений, их материально-техническое оснащение, лекарственное обеспечение).

По вопросам земельных отношений поступило 62 обращения (10 %): выделение и использование земельных участков под строительство и личные подсобные хозяйства, судебные и несудебные споры, в том числе по выплатам арендаторами за использование паевой земли их собственникам).

Вопросы социального обеспечения содержались в 58 обращениях (9 %). Приоритетными в указанной сфере являются проблемы предоставления мер социальной поддержки, льгот, выплат и пособий, обеспечения техническими средствами реабилитации, получение и использование материнского капитала, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным категориям населения.

Вопросы сельского хозяйства содержались в 48 обращениях (7%): выплата субсидий за сданную продукцию, развитие ЛПХ и КФХ.

Кроме того, граждане обращались по вопросам работы транспорта и дорожного хозяйства – 31 (5 %), торговли – 17 (3 %), образования – 16 (3 %), урегулирования споров с соседями – 15 (2 %), трудовых отношений – 14 (2 %) и другим.

Рассмотрено 615 обращений. В работе в настоящее время 25 обращений.

Рассмотрено с участием глав сельских поселений 575 обращений (93 %).

С целью контроля выполнения обещаний, данных исполнителями в ответах, в течение года 59 обращений (9 %) руководством администрации муниципального образования Отрадненский район были поставлены на дополнительный контроль или контроль полного исполнения. 41 обращение исполнено - вопросы решены положительно. В настоящее время на контроле полного исполнения стоит 16 письменных обращений.

149 обращений (24 %) поддержаны и по ним приняты меры. По 466 заявлениям (76 %) даны разъяснения.

Рассмотрено комиссионно с выездом на место 412 обращений граждан (67 %).

На личных приемах администрацией муниципального образования Отрадненский район принято 279 граждан, в том числе главой муниципального образования Отрадненский район А.В.Волненко принято 56 жителей района. По телефону «горячей линии » поступило 137 обращений (в сравнении с 2015 годом количество таких обращений увеличилось на 50).

Главой муниципального образования Отрадненский район А.В. Волненко проведено 5 выездных приемов граждан в Бесстрашненском, Благодарненском, Красногвардейском, Малотенгинском и Маякском сельских поселениях.

Гражданами на личных и выездных приемах поднимались вопросы водоотведения, газоснабжения, качества питьевой воды, строительства и архитектуры, оказания медицинской помощи, конфликты с соседями и родственниками, земельные и имущественные вопросы.

Одним из приоритетных направлений работы администрации муниципального образования Отрадненский район является работа по предупреждению обращений и обоснованных жалоб. С этой целью практикуются сходы, конференции и встречи с населением, где ведется информационно-разъяснительная работа по вопросам, встречающимся в обращениях (газификация, водоотведение, благоустройство населенных пунктов сельских поселений, ремонт дорог и подвесных мостов).

Учитывая эффективность применения выездных и коллегиальных форм рассмотрения вопросов местного значения, комиссионно, с участием заявителей, выездом на место рассмотрено 412 (67 %). По 38 письменным и устным обращениям проведены сходы, собрания и встречи с населением. По 23 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, ветераны.

В августе-сентябре 2016 года в период подготовки к выборам депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по поручению главы муниципального образования Отрадненский район на всех предприятиях, в организациях и учреждениях района силами работников администраций района и сельских поселений были проведены Единые информационные дни, в ходе которых организованы встречи с гражданами.

Главой муниципального образования Отрадненский район А.В. Волненко с 6 по 8 сентября проведены встречи с населением всех 14 сельских поселений. Заместителями главы муниципального образования организовано более 60 встреч с коллективами с охватом более 7 000 человек. Работниками администрации муниципального образования Отрадненский район, руководителями муниципальных учреждений проведено более 200 встреч с коллективами. Целью данных встреч являлась информационно-разъяснительная работа по привлечению населения к участию в выборах. Вместе с тем на этих мероприятиях жители района активно задавали вопросы, поступали обращения, которые были поставлены главой муниципального образования Отрадненский район на контроль. Таких вопросов и обращений поступило 172. Жители района задавали вопросы о решении проблем водоснабжения, ремонта дорог, уличного освещения, благоустройства, качества медицинского обслуживания, предоставления мест в детских садах и другие. Оперативно по каждому из них проведена необходимая работа, заявителям своевременно направлены ответы. Ход рассмотрения данных устных обращений заслушивался еженедельно на планерных совещаниях и освещался в районной общественно-политической газете «Сельская жизнь».

Встречи с населением, а также приемы, сходы граждан позволяют сократить количество обращений, на месте разъяснить пути решения проблем людей, оперативно реагировать на возникающее социальное напряжение, предупредить некоторые обращения, в том числе коллективные, в вышестоящие органы власти.

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 А.В. Волненко проводятся Часы контроля по вопросам работы с обращениями граждан.

На еженедельных планерных совещаниях с участием заместителей главы муниципального образования Отрадненский район, руководителей структурных подразделений администрации района и глав сельских поселений рассматриваются отдельные обращения граждан. Главой района даются поручения, при необходимости корректируются действия исполнителей, принимаются управленческие решения.

В районной общественно-политической газете «Сельская жизнь» регулярно публикуются материалы по актуальным вопросам, изложенным в устных и письменных обращениях граждан: выдача натурооплаты пайщикам за аренду земельных долей, газификация сельских поселений, ремонт дорог, строительство и реконструкция социально значимых объектов, наведение санитарного порядка и благоустройство населенных пунктов, предоставление льгот, пенсионное законодательство и другое. Данные публикации позволяют разъяснить людям пути решения проблем, ослабить социальное напряжение, предупредить или сократить некоторые обращения граждан, в том числе коллективные и повторные.

Администрацией муниципального образования Отрадненский район осуществляется взаимодействие с администрациями сельских поселений в вопросах работы с обращениями граждан, оказывается методическая и практическая помощь их сотрудникам. В течение 2016 года специалистами общего отдела оказана методическая и практическая помощь администрациям Красногвардейского, Малотенгинского, Маякского, Надежненского, Отрадненского, Передовского, Подгорненского, Попутненского, Спокойненского, и Удобненского сельских поселений. Отмечена хорошая работа работников Удобненского сельского поселения с обращениями граждан. Остальным администрациям даны рекомендации по устранению недостатков.

Всем обратившимся по правовым вопросам гражданам юридическим отделом администрации муниципального образования Отрадненский район оказывается бесплатная юридическая помощь.

СТАТИСТИЧЕСКИЕ СВЕДЕНИЯ

о работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования

Отрадненский район за 2016 год

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | 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. / %) | 131 | 177 | 191 | 123 | 622 |
| 95/ 73 % | 124 /70 % | 144/75 % | 94/ 76 % | 457/ 73 % |
| 1.1 | взято на контроль всего (кол. / %)  в том числе из администрации края (кол. / %) | 121/ 92% | 143 /81 % | 177/93 % | 100/ 81 % | 541/ 86% |
| 88/ 93 % | 111 / 90% | 130/90 % | 71 / 76 % | 400/ 88 % |
| 2 | Поступило повторно (кол./ %) | 6 / 5 % | 5 / 2 % | 9 / 5 % | 11 / 9 % | 31 / 5 % |
| 3. | Рассмотрено всего обращений (кол.) | 126 | 174 | 190 | 125 | 615 |
|  | из них: |  |  |  |  |  |
| 3.1 | Поддержано, в т.ч. меры приняты (кол./ %) | 29/ 23 % | 46 / 26 % | 41 / 22 % | 33 / 26 % | 149 / 24 % |
| 3.2 | разъяснено (кол./ %) | 97 / 77 % | 128 /74 % | 149 / 78% | 92 / 74 % | 466 / 76 % |
| 3.3 | не поддержано (кол./%) |  |  |  |  |  |
| 4. | В работе (кол.) | 23 | 26 | 27 | 25 | 25 |
| 5. | Рассмотрено комиссионно с выездом на место (кол./ %) | 81/ 64 % | 115 /70 % | 127/ 67 % | 89 / 71 % | 412 / 67 % |
| 6. | Рассмотрено с нарушением сроков (кол.) |  | 1 |  |  | 1 |
| 7. | Выявлено случаев волокиты либо нарушений прав и законных интересов граждан (кол.) |  |  |  |  |  |
| 7.1 | наказаны ли виновные (чел.) |  |  |  |  |  |
| 8. | Принято граждан на личных приемах руководством | 22 | 20 | 42 | 22 | 106 |
| 8.1 | в том числе главой муниципального образования | 11 | 12 | 19 | 14 | 56 |
| 9. | Принято граждан в общественной приемной и специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан | 8 | 6 | 11 | 7 | 32 |
| 10. | Принято звонков по телефону «горячей линии» | 27 | 32 | 37 | 41 | 137 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11. | Получено карточек по обращениям, поступившим на многоканальный круглосуточный телефон администрации края | 19 | 18 | 45 | 23 | 105 |