ИНФОРМАЦИЯ

о работе с обращениями граждан в муниципальном образовании

Отрадненский район в 2017 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, от 21.11.2017 № 794), Методическими рекомендациями Администрации Президента Российской Федерации (от 30 июля 2015 года № А1-610в).

В 2017 году в администрацию муниципального образования Отрадненский район поступило 948 обращений (617 письменных и 331 устное обращение). (В 2016 году поступило 901 обращение: 622 письменных и 279 устных).

 Из администрации Краснодарского края поступило 441 обращение, или 71 % от количества письменных обращений, из них 106 обращений поступило на многоканальный телефон администрации Краснодарского края.

 В Администрацию Президента Российской Федерации обратился 81 житель Отрадненского района (13 % от количества поступивших письменных обращений).

В истекший период в администрацию муниципального образования Отрадненский район поступило 41 электронное письмо (7 % от количества письменных обращений).

 Письменных коллективных обращений поступило 30 (5 %).

 Зарегистрировано 17 письменных обращений без подписи и адреса и 18 обращений, признанных анонимными.

 Повторных обращений поступило 29 (5 %).

 От граждан льготных и отдельных (пенсионеры) категорий в администрацию муниципального образования Отрадненский район всего поступило 198 обращений (21 % от общего количества обращений), из них 107 письменных обращений и 91 устное обращение.

Наибольшее количество письменных обращений зарегистрировано по вопросам работы коммунального хозяйства – 162 (26 %), это предоставление коммунальных услуг (газо-, электро- и водоснабжение), газификация населенных пунктов и улиц, ремонт дорог и мостов, муниципальных учреждений, частных и многоквартирных домов, установка и поверка приборов учета коммунальных услуг, уличное освещение, благоустройство, санитарный порядок, ликвидация последствий стихийных бедствий, канализование, водоотведение и другое.

 На втором месте - вопросы социального обеспечения населения, содержащиеся в 75 обращениях (12 %). Приоритетными в указанной сфере являются проблемы предоставления мер социальной поддержки, льгот, выплат и пособий, обеспечения техническими средствами реабилитации, материальная помощь многодетным гражданам, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения.

Столько же обращений поступило по вопросам рассмотрения обращений граждан (организация личного приема руководством, вопросы по результатам обращений, запросы архивных данных, благодарности, приглашения и поздравления и другое)

Заявлений и жалоб по вопросам здравоохранения поступило 73 (12 %) (оказание медицинской помощи и предоставление медицинских услуг, работа медицинских учреждений и их работников, материально-техническое оснащение лечебных учреждений, лекарственное обеспечение населения).

По вопросам строительства и архитектуры обратился 61 человек (10 %). Это вопросы строительства подводящих и разводящих сетей газопровода в населенных пунктах района, строительство и реконструкция дорог и объектов социально-культурного назначения и другое.

Жилищные вопросы (постановка на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, улучшение жилищных условий, участие в жилищных программах и другое) содержались в 59 обращениях (10 %).

57 письменных обращений (9 %) зарегистрировано по вопросам сельского хозяйства и земельных отношений: 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, субсидирование за сданную сельскохозяйственную продукцию, развитие ЛПХ и КФХ и другие вопросы.

По вопросам образования обратился 31 гражданин, или 5 %.

Тематика письменных обращений отражена в приложении.

Рассмотрено 610 письменных обращений. В работе в настоящее время 32 обращения.

Рассмотрено с участием глав сельских поселений 485 обращений (80 %).

144 письменных обращения (24 %) поддержаны и по ним приняты меры. По 466 заявлениям (76 %) даны разъяснения.

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. 72 письменных и 51 устное обращение (13 %) были поставлены на дополнительный контроль или на контроль полного исполнения.

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» регулярно главой района, его заместителями и руководителями структурных подразделений администрации муниципального образования Отрадненский район проводятся личные приемы граждан. Руководством администрации муниципального образования Отрадненский район проведено 24 личных приема, из них главой муниципального образования Отрадненский район Волненко А.В. проведено 18 личных приемов. На личных приемах администрацией муниципального образования Отрадненский район принято 163 гражданина, в том числе главой муниципального образования Отрадненский район принято 114 жителей района. По телефону «горячей линии » поступило 134 обращения.

Также главой района проведено 49 выездных приемов граждан в сельских поселениях района, на которых принято 89 граждан.

На личных и выездных приемах чаще всего гражданами поднимались вопросы работы жилищно-коммунального хозяйства (водоснабжение, водоотведение, газоснабжение и газификация, качество питьевой воды, жилищные вопросы), оказание социальной помощи и предоставление льгот, пенсионное обеспечение, оказание медицинской помощи, земельные вопросы, строительство и архитектура, конфликты с соседями, труд и занятость, регистрация по месту жительства и гражданство и другие вопросы.

Следует отметить, что в 2017 года организации и проведению личных и выездных приемов главы района было уделено большое внимание. Так, при проведении личных приемов используется аудио-связь с главами сельских поселений, что позволяет главе муниципального образования Отрадненский район в реальном времени связаться с руководителями органов местного самоуправления, рассмотреть вопросы заявителей, касающиеся полномочий сельских поселений, оперативно во взаимодействии с соответствующей администрацией сельского поселения разработать и согласовать необходимые действия, а также проверить достоверность информации заявителей.

В связи с активной работой с населением в 2017 году количество устных обращений в администрацию муниципального образования Отрадненский район увеличилось в сравнении с 2016 годом на 52 обращения, или 16 %.

При работе и обращениями используются различные формы, способствующие их объективному, всестороннему рассмотрению в соответствии с действующим законодательством. Практикуются сходы, собрания и встречи с населением, где ведется информационно-разъяснительная работа по вопросам, изложенным в обращениях (газификация, водоотведение, благоустройство сельских поселений, ремонт дорог и мостов, выплата аренды за использование земельных долей и другое).

С 1 февраля по 30 апреля 2017 года были проведены совместно с редакцией общественно-политической газеты Отрадненского района «Сельская жизнь» и органов местного самоуправления приемы «На прямой линии», которые были рассчитаны на изучение проблем, волнующих жителей района, и их решение в рамках действующих полномочий. В редакции газеты в режиме аудио-связи принимали звонки граждан заместители главы муниципального образования Отрадненский район, руководители структурных подразделений администрации муниципального образования Отрадненский район и государственных учреждений в Отрадненском районе. Поступило 38 вопросов. По всем обращениям заявители получили ответы. Результаты рассмотрения этих обращений были освещены в вышеуказанной газете.

В июле-августе 2017 года были организованы по утвержденному графику выездные приемы граждан заместителями главы муниципального образования Отрадненский район в сельских поселениях. Принят 31 гражданин. По всем поступившим обращениям заявители получили письменные ответы.

Учитывая эффективность применения выездных и коллегиальных форм рассмотрения вопросов местного значения, комиссионно, с участием заявителей, выездом на место рассмотрено 387 письменных обращений, или 63 %, и 255 устных обращений (77 %). По 13 письменным и устным обращениям проведены сходы, собрания и встречи с населением. По 7 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.

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 Часах контроля присутствуют заместители главы муниципального образования Отрадненский район, начальники отделов, главы сельских поселений. Здесь анализируются формы и методы работы с обращениями, качество предоставляемых ответов, принимаются необходимые управленческие решения. Особое внимание на Часах контроля уделяется обращениям, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, коллективным и повторным обращениям. Выполнение данных на Часах контроля поручений главы муниципального образования Отрадненский район контролируется общим отделом.

 В 2017 году проведено 48 Часов контроля.

Кроме того, общим отделом администрации муниципального образования Отрадненский район регулярно докладывается главе муниципального образования Отрадненский район и его заместителям о возможных или фактических срывах сроков рассмотрения обращений граждан, о предоставлении некачественных, неполных информаций и ответов по обращениям.

В рамках реализации Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» организовано ежедневное заполнение администрацией муниципального образования Отрадненский район отчета на портале ССТУ и ежемесячная выгрузка на ресурс АРМ ЕС ОГ данных по обращениям, поступившим непосредственно от заявителей в органы местного самоуправления.

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 том числе в вопросах реализации Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

Администрациям сельских поселений Отрадненского района оказывается практическая и методическая помощь по вопросам работы с обращениями граждан.

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; оказание помощи инвалидам и другим жителям; вопросы газификации станиц Удобной и Передовой; капитальный ремонт многоквартирных домов; ремонт дорог в населенных пунктах,устранение последствий стихийных бедствий и предотвращение подтоплений (укрепление дамбы на р. Уруп в ст. Отрадной),вопросы безопасности населения,социальное обеспечение льготных категорий граждан и пенсионеров, развитие малых форм хозяйствования, трудоустройство и занятость населения, антикризисные предложения и советы и другие. Несколько публикаций были посвящены вопросам экологии, в частности, о вреде здоровью жителей района и окружающему миру от сжигания сухой растительности и отходов мебельного производства.

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, а также указан телефон «горячей линии».

Всем обратившимся в устной или письменной форме 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 2017 год

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель | 1 квартал | 2 квартал | 3 квартал | 4 квартал | с начала года |
| 1 | Поступило всего письменных обращений (количество),в том числе из администрации края (кол. / %)  | 155 | 137 | 188 | 137 | 617 |
| 116/75 % | 92 / 67 % | 139 /74 % | 94 /67 % | 441 /71 % |
| 1.1 | взято на контроль всего (кол. / %)в том числе из администрации края (кол. / %) | 115/ 74% | 116/84 % | 150 /80 % | 106 /77 % | 487/ 79% |
| 87 / 75 % | 72 / 78 % | 93 / 67 % | 63 / 67 % | 315 /71 % |
| 2 | Поступило повторно (кол./ %) | 7 / 5 % | 7 / 5 % | 9 / 5 % | 6 / 4 % | 29 / 5 % |
| 3. | Рассмотрено всего обращений (кол.) | 142 | 144 | 172 | 152 | 610 |
|  | из них: |  |  |  |  |  |
| 3.1 |  Поддержано, в т. ч. меры приняты (кол./ %) | 29 / 20 %  | 35 / 24 % | 42 / 24 % | 38 / 25 % | 144 /24 %  |
| 3.2 |  разъяснено (кол./ %) | 113/80 % | 109/ 76 % | 130 /76% | 114 / 75% | 466 /76 % |
| 3.3 | не поддержано (кол./%) |  |  |  |  |  |
| 4. | В работе (кол.) | 38 | 31 | 47 | 32 | 32 |
| 5. | Рассмотрено комиссионно с выездом на место (кол./ %) | 100/70 % | 91 / 63 % | 103 /60 % | 93 / 61 % | 387/63 % |
| 6. | Принято граждан на личных приемах руководством | 35 | 33 | 63 | 32 | 163 |
| 6.1 |  в том числе главой муниципального образования  | 21 | 22 | 42 | 29 | 114 |
| 7. | Принято граждан в общественной приемной и специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан  | 10 | 5 | 8 | 11 | 34 |
| 10. | Принято звонков по телефону «горячей линии» | 39 | 37 | 42 | 16 | 134 |
| 11. | Получено карточек по обращениям, поступившим на многоканальный круглосуточный телефон администрации края | 25 | 16 | 38 | 27 | 106 |