ИНФОРМАЦИЯ

о работе с обращениями граждан в муниципальном образовании

Отрадненский район в I полугодии 2017 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 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 30 июля 2015 года № А1-610в).

В I полугодии 2017 года в администрацию муниципального образования Отрадненский район поступило 451 обращение (292 письменных и 159 устных обращений). В I полугодии 2016 года поступило 423 обращения, (308 письменных и 115 устных). Таким образом, в сравнении с аналогичным периодом прошлого года отмечено снижение количества письменных обращений и увеличение количества устных обращений.

 Из администрации Краснодарского края поступило 208 обращений, или 71% от количества письменных обращений, из них 41 обращение поступило на многоканальный телефон администрации Краснодарского края.

 В Администрацию Президента Российской Федерации обратилось 43 жителя Отрадненского района (15 % от количества поступивших письменных обращений).

В истекший период в администрацию муниципального образования Отрадненский район поступило 25 электронных писем (9 % от количества письменных обращений).

 Коллективных обращений поступило 14.

 Зарегистрировано 6 письменных обращений без подписи и адреса и 7 обращений, признанных анонимными.

 Повторных обращений поступило 14 (5 %).

 От граждан льготных и отдельных (пенсионеры) категорий в администрацию муниципального образования Отрадненский район поступило 122 обращения, из них 78 письменных обращений и 44 устных обращения (27 % от общего количества обращений).

Наибольшее количество письменных обращений зарегистрировано по вопросам работы коммунального хозяйства – 83 (28 %), 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 и другое.

 На втором месте - заявления и жалобы по вопросам здравоохранения. Таких обращений поступило 63 (22 %) (оказание медицинской помощи и предоставление медицинских услуг, работа медицинских учреждений и их работников, материально-техническое оснащение лечебных учреждений, лекарственное обеспечение населения).

Вопросы социального обеспечения населения содержались в 40 обращениях (14 %). 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.

38 письменных обращений (13 %) 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 арендаторам за использование паевой земли их собственниками, выплата субсидий за сданную продукцию, развитие ЛПХ и КФХ и другие.

 Жилищные вопросы (постановка на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, улучшение жилищных условий, участие в жилищных программах и другое) содержались в 18 обращениях (6 %).

Кроме того, граждане обращались по вопросам строительства и архитектуры - 12 (4 %), транспорта и дорожного хозяйства – 8 (3 %), образования – 8 (3 %), урегулирования споров с соседями – 7 (2 %), безопасности и обеспечения правопорядка – 6 (2 %) и другим вопросам.

Рассмотрено 286 письменных обращений. В работе в настоящее время 31 обращение.

Рассмотрено с участием глав сельских поселений 261 обращение (89 %).

64 письменных обращения (22 %) поддержаны и по ним приняты меры. По 222 заявлениям (78 %) даны разъяснения.

27 письменных и 23 устных обращения (11 %) были поставлены на дополнительный контроль или на контроль полного исполнения вопросов.

На личных приемах администрацией муниципального образования Отрадненский район принято 68 граждан, в том числе главой муниципального образования Отрадненский район Волненко А.В. принято 43 жителя района. По телефону «горячей линии » поступило 76 обращений.

По тематике обращений чаще всего гражданами 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.

С целью снижения количества обращений, повышения качества работы с обращениями граждан принимались различные меры.

Главой муниципального образования, его заместителями, руководителями структурных подразделений администрации муниципального образования Отрадненский район, главами сельских поселений проводятся личные и выездные приемы граждан согласно утвержденным графикам. С начала 2017 года руководством администрации муниципального образования Отрадненский район проведено 49 личных приемов, из них главой муниципального образования Отрадненский район Волненко А.В. проведено 15 личных приемов. Также главой района проведено 7 выездных приемов граждан в Бесстрашненском, Благодарненском, Красногвардейском, Малотенгинском, Маякском, Надежненском, Передовском сельских поселениях. Всего принято 68 граждан.

Одним из главных направлений работы администрации муниципального образования Отрадненский район является предупреждение обращений и обоснованных жалоб граждан, в том числе в вышестоящие органы власти – в Администрацию Президента Российской Федерации и администрацию Краснодарского края. 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 8 таких мероприятий.

С 1 февраля по 30 апреля текущего 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.

Следует отметить, что в I полугодии 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.

С 1 июня 2017 года организованы по утвержденному главой муниципального образования Отрадненский район Волненко А.В. выездные приемы граждан заместителями главы муниципального образования Отрадненский район в сельских поселениях. На 30 июня 2017 года принято 11 граждан. По всем поступившим обращениям заявители получают ответы. В III квартале эта работа будет продолжена.

Эти и другие встречи и контакты с населением позволяют сократить количество письменных обращений, направляемых гражданами в вышестоящие органы власти, оперативно на месте разъяснить пути решения проблем людей, быстро реагировать на возникающее социальное напряжение.

В связи с активной работой с населением в I полугодии 2017 года количество устных обращений в администрацию муниципального образования Отрадненский район увеличилось в сравнении с аналогичным периодом 2016 года на 44.

Учитывая эффективность применения выездных и коллегиальных форм рассмотрения вопросов местного значения, комиссионно, с участием заявителей, выездом на место рассмотрено 191 письменное обращение, или 67 %, и 122 устных обращения (77 %). По 13 письменным и устным обращениям проведены сходы, собрания и встречи с населением. По 5 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 Волненко А.В. 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.

С начала 2017 года проведено 24 Часа 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.

Администрациям сельских поселений Отрадненского района оказывается практическая и методическая помощь по вопросам работы с обращениями граждан. В марте проведено совещание с начальниками общих отделов сельских поселений «Об итогах работы с обращениями граждан в 2016 году и задачах на 2017», на котором дан анализ работы в разрезе сельских поселений и предложены рекомендации по ее улучшению: усилить контроль за сроками рассмотрения обращений, качеством ответов и информацией по ним, обоснованностью принятия решений и ответов по обращениям, шире использовать возможность коллективного рассмотрения с привлечением представителей общественных организаций и объединений, исполнителям обращений при встрече с заявителями оформлять акты встреч, отражать в них оценку заявителем качества рассмотрения обращений.

 Общим отделом администрации муниципального образования Отрадненский район совершены выезды в Бесстрашненское, Благодарненское, Красногвардейское, Подгорносинюхинское и Спокойненское сельские поселения и оказана методическая и практическая помощь работникам администраций поселений по вопросам организации и 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. Данные публикации позволяют разъяснить людям пути решения проблем, ослабить социальное напряжение населения района, предупредить или сократить количество обращений граждан, в том числе коллективных и повторных.

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 в I полугодии 2017 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. / %)  | 155 | 137 |  |  | 292 |
| 116/75 % | 92/67 % |  |  | 208/71 % |
| 1.1 | взято на контроль всего (кол. / %)в том числе из администрации края (кол. / %) | 115/ 74% | 116/84 % |  |  | 231/ 79% |
| 87/ 75 % | 72/78 % |  |  | 159/ 76 % |
| 2 | Поступило повторно (кол./ %) | 7 / 5 % | 7 / 5 % |  |  | 14 / 5 % |
| 3. | Рассмотрено всего обращений (кол.) | 142 | 144 |  |  | 286 |
|  | из них: |  |  |  |  |  |
| 3.1 |  Поддержано, в т.ч. меры приняты (кол./ %) | 29 / 20 %  | 35 / 24 % |  |  | 64 / 22 %  |
| 3.2 |  разъяснено (кол./ %) | 113/80 % | 109/ 76 % |  |  | 222/78 % |
| 3.3 | не поддержано (кол./%) |  |  |  |  |  |
| 4. | В работе (кол.) | 38 | 31 |  |  | 31 |
| 5. | Рассмотрено комиссионно с выездом на место (кол./ %) | 100/70 % | 91 / 63 % |  |  | 191/67 % |
| 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 | 35 | 33 |  |  | 68 |
| 8.1 |  в том числе главой муниципального образования  | 21 | 22 |  |  | 43 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10. | Принято звонков по телефону «горячей линии» | 39 | 37 |  |  | 76 |
| 11. | Получено карточек по обращениям, поступившим на многоканальный круглосуточный телефон администрации края | 25 | 16 |  |  | 41 |