**ИНФОРМАЦИЯ**

**об итогах работы администрации муниципального образования Отрадненский район с обращениями граждан**

**за 9 месяцев 2017 года**

В целях усиления контроля за своевременным и качественным рассмотрением обращений граждан, поступающих в администрацию муниципального образования Отрадненский район, предотвращения нарушений и недостатков в работе с обращениями граждан в 2017 году приняты определенные меры.

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» глава муниципального образования Отрадненский район Волненко А.В. регулярно проводит личные приемы граждан. С 1 января 2017 года проведено 17 личных приемов граждан. Принято 85 граждан.

Также с 21 августа по 7 сентября 2017 года главой муниципального образования Отрадненский район Волненко А.В. проведены выездные приемы граждан во всех 14 сельских поселениях. Принято 38 человека.

Кроме того, в июне-июле текущего года заместителями главы муниципального образования Отрадненский район в каждом сельском поселении проведены выездные приемы граждан. Принят 31 человек. Все обратившиеся получили письменные ответы.

В период подготовки к выборам депутатов Законодательного собрания Краснодарского края по поручению главы администрации муниципального образования Отрадненский район Волненко А.В. на всех предприятиях и в организациях района работниками администрации муниципального образования Отрадненский район и администрации Отрадненского сельского поселения по утвержденному графику были проведены встречи с коллективами. Их цель – разъяснительная работа с населением по вопросам организации и проведения выборов. Кроме того, на вышеуказанных встречах жителями Отрадненского района поднимались проблемные вопросы (водоснабжение, газификация, ремонт дорог, благоустройство и санитарный порядок в населенных пунктах, меры социальной поддержки граждан и другие). Таких вопросов поступило 33. Все они были поставлены главой муниципального образования Отрадненский район на контроль, по ним проведена необходимая работа, к их решению привлечены администрации сельских поселений, управление социальной защиты населения и другие учреждения. По результатам заявителям направлены письменные ответы. Обзоры результатов рассмотрения этих устных обращений помещены в районной общественно-политической газете «Сельская жизнь».

Данная форма работы с гражданами рассчитана на изучение проблем, волнующих жителей района, на их решение в рамках действующих полномочий.

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

В связи с активной работой с населением в 2017 году количество устных обращений в администрацию муниципального образования Отрадненский район увеличилось в сравнении с аналогичным периодом 2016 года на 67 (25 %).

Одним из приоритетных направлений работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Отрадненский район является проведение информационно-разъяснительной работы с населением. Так, ежемесячно во всех 24 первичных ветеранских организациях района проводятся встречи с руководителями государственных и муниципальных учреждений и организаций. На таких встречах руководители управления пенсионного фонда России в Отрадненском районе, управления социальной защиты населения в Отрадненском районе, МБУЗ «Отрадненская ЦРБ» и других организаций отвечают на вопросы ветеранов о пенсионном обеспечении, мерах социальной поддержки граждан, предоставления медицинских услуг и помощи и так далее. Кроме того, на данных встречах проводятся концерты и чаепития. Эта форма работы позволяет в неформальной обстановке разъяснить пожилым людям их права, дать совет в решении проблем, предупредить некоторые их обращения, в том числе в вышестоящие органы власти.

С целью обеспечения жителей района условиями для реализации возможности решения их вопросов на месте главами сельских поселений также проводятся личные и выездные приемы граждан согласно утвержденным графикам. В администрации муниципального образования Отрадненский район стоит на контроле проведение главами сельских поселений приемов и выездных приемов граждан. Ежемесячно главами сельских поселений представляются в администрацию муниципального образования Отрадненский район информации о результатах проведения приемов. По поручению главы муниципального образования Отрадненский район заместители главы муниципального образования контролируют факт и качество их проведения.

Учитывая результативность применения выездных и коллегиальных форм рассмотрения вопросов местного значения, изложенных в обращениях граждан, из 752 письменных и устных обращений, рассмотренных в течение 2017 года администрацией муниципального образования Отрадненский район, 489 обращений (65 %) рассмотрено комиссионно, с выездом на место, с участием заявителей. В соответствии с требованиями главы муниципального образования Отрадненский район А.В. Волненко в комиссионных встречах с заявителями принимают участие главы сельских поселений, депутаты органов местного самоуправления, представители ТОС и общественных организаций. Также в указанный период проведено 11 сходов жителей, 5 собраний жильцов многоквартирных домов, 5 собраний собственников земельных долей. По 13 жалобам с целью принятия обоснованных решений по вопросам, изложенным в них, проведены проверки и мониторинги.

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 рассмотрения обращения ставятся на дополнительный контроль или на контроль полного исполнения. В течение 9 месяцев 2017 года таких обращений зарегистрировано 101: 48 письменных и 53 устных обращения (13 %).

Для принятия действенных и оперативных мер по предупреждению фактов волокиты, формализма, нарушений действующего законодательства при рассмотрении заявлений и жалоб 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 поднимаются практические вопросы по рассмотрению обращений граждан, анализируются формы и методы работы с ними, качество предоставляемых ответов, принимаются необходимые управленческие решения. Особое внимание уделяется обращениям, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, администрации Краснодарского края, коллективным и повторным обращениям. Выполнение данных на Часах контроля поручений главы муниципального образования Отрадненский район контролируется общим отделом.

В 2017 году проведено 35 Часов контроля.

Эта форма работы с аппаратом администрации муниципального образования Отрадненский район используется более пяти лет и оправдала себя, так как позволяет оперативно и действенно координировать ход рассмотрения обращений, предупреждать нарушение сроков и регулярно информировать главу муниципального образования Отрадненский район и его заместителей о фактическом состоянии работы с обращениями граждан.

24 июля 2017 года на Часе контроля была рассмотрена записка управления по работе с обращениями граждан в департаменте внутренней политики администрации Краснодарского края о работе с обращениями граждан в I полугодии 2017 год. Перед заместителями главы муниципального образования Отрадненский район, руководителями структурных подразделений поставлены задачи улучшения качества рассмотрения обращений, предупреждения роста их количества, недопущения фактов волокиты, формализма и недостоверности при рассмотрении и представлении информации, усиления контроля руководителей за организацией, сроками и результатами рассмотрения обращений, использования различных форм коллегиальности в работе с заявителями. Рекомендовано максимально широко привлекать авторов обращений, представителей общественных организаций и объединений и уделять особое внимание информационно-разъяснительной работе с населением. Отмечено превышение среднекраевых показателей в 2017 году по количеству письменных обращений по вопросам здравоохранения и социального обеспечения. Даны рекомендации по предупреждению обращений указанной тематики и повышению качества рассмотрения поступающих письменных и устных жалоб и заявлений. В частности, указано на необходимость всестороннего рассмотрения обращений, повышения их результативности, предоставления заявителям обоснованных ответов, использования практики участия авторов жалоб в проверке изложенных ими фактов, неукоснительно принимать действенные меры по выполнению обещаний, данных должностными лицами в промежуточных ответах.

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.

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. Особое внимание уделяется обращениям, стоящим на дополнительном контроле и контроле полного исполнения, то есть контролируется выполнение исполнителями данных заявителям обещаний. Главой района даются поручения, при необходимости корректируются действия исполнителей, принимаются управленческие решения.

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. На информационном портале администрации муниципального образования Отрадненский район ([www.otradnaya.ru](http://www.otradnaya.ru/)) установлен счетчик обращений.

 В районной общественно-политической газете «Сельская жизнь» регулярно публикуются материалы по актуальным вопросам, изложенным в устных и письменных обращениях граждан: газификация сельских поселений, ремонт дорог, строительство и реконструкция социально значимых объектов, наведение санитарного порядка и благоустройство населенных пунктов, вопросы социального обеспечения и другое. Данные публикации позволяют разъяснить людям возможности решения их вопросов и сократить количество обращений граждан. Кроме того, в газете периодически помещаются напоминания жителям района о возможности направления электронных обращений на портал администрации муниципального образования Отрадненский район, устных обращений - на телефон «горячей линии» и на личных приемах главы района, его заместителей, начальников управлений и отделов администрации района.

 В соответствии с требованиями Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и Закона Краснодарского края от 16 июля 2010 года № 2000-КЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае» на информационном портале администрации муниципального образования Отрадненский район ([www.otradnaya.ru](http://www.otradnaya.ru/)) в разделе «Рассмотрение обращений граждан» размещены: Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Отрадненский район, график приема должностными лицами администрации муниципального образования Отрадненский район; ежеквартально публикуются аналитические материалы по обращениям граждан; размещена информация о форме обращений, заявлений и иных документов. Также здесь размещены Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в актуальной редакции (от 03.11.2015 года), закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и Закон Краснодарского края от 16 июля 2010 года № 2000-КЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае», работают и систематически тестируются ссылки «Виртуальная приемная» и «Письмо главе».

 Здесь регулярно помещаются информации о проведении конкурсов и аукционов по продаже права аренды земельных участков, о размещении муниципальных заказов, инвестиционные предложения, справочная информация по действующим жилищным программам и другая информация, выносятся на обнародование правовые акты администрации муниципального образования Отрадненский район.

 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 текущего года специалистами общего отдела оказана методическая и практическая помощь администрациям Бесстрашненского, Благодарненского, Маякского, Надежненского, Подгорненского, Подгорносинюхинского и Спокойненского сельских поселений, даны рекомендации по устранению недостатков.

 Гражданам, обратившимся по вопросам правовой поддержки, юридическим отделом муниципального образования Отрадненский район оказывается бесплатная юридическая помощь.

СТАТИСТИЧЕСКИЕ СВЕДЕНИЯ

о работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования Отрадненский район за 9 месяцев 2017 года

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | 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 |  | 480 |
| 116/75 % | 92 / 67 % | 139 /74 % |  | 347 /72 % |
| 1.1 | взято на контроль всего (кол. / %)в том числе из администрации края (кол. / %) | 115/ 74% | 116/84 % | 150 /80 % |  | 381/ 79% |
| 87 / 75 % | 72 / 78 % | 93 / 67 % |  | 252 /73 % |
| 2 | Поступило повторно (кол./ %) | 7 / 5 % | 7 / 5 % | 9 / 5 % |  | 23 / 5 % |
| 3. | Рассмотрено всего обращений (кол.) | 142 | 144 | 172 |  | 458 |
|  | из них: |  |  |  |  |  |
| 3.1 |  Поддержано, в т. ч. меры приняты (кол./ %) | 29 / 20 %  | 35 / 24 % | 42 / 24 % |  | 106 /23 %  |
| 3.2 |  разъяснено (кол./ %) | 113/80 % | 109/ 76 % | 130 /76% |  | 352 /77 % |
| 3.3 | не поддержано (кол./%) |  |  |  |  |  |
| 4. | В работе (кол.) | 38 | 31 | 47 |  | 47 |
| 5. | Рассмотрено комиссионно с выездом на место (кол./ %) | 100/70 % | 91 / 63 % | 103 /60 % |  | 294/64 % |
| 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 | 63 |  | 131 |
| 8.1 |  в том числе главой муниципального образования  | 21 | 22 | 42 |  | 85 |
| 9. | Принято граждан в общественной приемной и специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан  | 10 | 5 | 8 |  | 23 |
| 10. | Принято звонков по телефону «горячей линии» | 39 | 37 | 42 |  | 118 |
| 11. | Получено карточек по обращениям, поступившим на многоканальный круглосуточный телефон администрации края | 25 | 16 | 38 |  | 79 |