Информация

о работе с обращениями граждан в администрации муниципального

образования Отрадненский район в 2018 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 17 октября 2018 № 699, Методическими рекомендациями Администрации Президента Российской Федерации (от 20 сентября 2018 года № А1-3449о).

В 2018 году в администрацию муниципального образования Отрадненский район поступило 961 обращение: 575 письменных и 386 устных обращений (ср.: в 2017 года поступило 948 обращений: 617 письменных и 331 устное обращение). Таким образом, в сравнении с прошлым годом отмечено увеличение количества обращений на 1 %. Вместе с тем количество письменных обращений сократилось на 42, или 7 %, а количество устных – увеличилось на 55, или 10 %.

 Из администрации Краснодарского края поступило 380 обращений, или 66 % от количества письменных обращений, из них 97 телефонных сообщений поступило на телефон администрации Краснодарского края.

В истекший период в администрацию муниципального образования Отрадненский район поступило 76 электронных писем (13 % от количества письменных обращений).

 Коллективных письменных обращений поступило 22.

 Зарегистрировано 23 письменных обращения без подписи и адреса и 12 обращений, признанных анонимными.

 Повторных обращений поступило 39 (7 %).

 От граждан льготных и отдельных (пенсионеры) категорий в администрацию муниципального образования Отрадненский район поступило 259 обращений, из них 155 письменных и 104 устных обращений (27 % от общего количества обращений).

Наибольшее количество обращений зарегистрировано по вопросам работы коммунального хозяйства – 251 (26 %): это предоставление коммунальных услуг (газо-, электро- и водоснабжение), уличное освещение, благоустройство, санитарный порядок и другое.

 На втором месте - вопросы социального обеспечения населения. Таких обращений поступило 144 (15 %). Приоритетными в указанной сфере являются проблемы предоставления мер социальной поддержки, льгот, выплат и пособий, материальная помощь многодетным гражданам, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения и другое.

Вопросы строительства содержались в 131 обращении (14 %). Это газификация населенных пунктов и улиц, ремонт дорог и мостов, муниципальных учреждений, частных и многоквартирных домов.

В 86 заявлениях и жалобах содержались вопросы здравоохранения (9 %) (оказание медицинской помощи и предоставление медицинских услуг, работа медицинских учреждений и их работников, материально-техническое оснащение лечебных учреждений, лекарственное обеспечение населения).

68 обращений (7 %) зарегистрировано по жилищным вопросам (постановка на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, улучшение жилищных условий, участие в жилищных программах и другое).

61 письменное обращение (6 %) поступило по вопросам работы с обращениями граждан (предоставление копий ответов, оценка работы с обращением, прекращение рассмотрения обращений и другое).

50 обращений (5 %) зарегистрировано по вопросам образования (работа учреждений образования, предоставление образовательных и дополнительных образовательных услуг)

49 обращений (5 %) поступило 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.

Граждане также обращались по вопросам: транспорта и дорожного хозяйства (38, или 4 %); трудовых отношений (28, или 3 %); экономики и малому бизнесу (27, или 3 %); работы учреждений культуры (16, или 2 %) и другим вопросам.

Рассмотрено 937 устных и письменных обращений. В работе в настоящее время 56 обращений.

Рассмотрено с участием глав сельских поселений 729 обращений (78 %).

237 обращений (25 %) поддержаны и по ним приняты меры. По 698 устным и письменным заявлениям (74 %) даны разъяснения. 2 письменных обращения 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 18 личных приемов граждан и 14 выездных приемов. Принято 124 человека.

На телефон «горячей линии» администрации района поступило 155 сообщений.

Учитывая эффективность применения выездных и коллегиальных форм рассмотрения вопросов местного значения, комиссионно, с участием заявителей, выездом на место рассмотрено 387 письменных обращений, или 67 %, и 277 устных обращения (72 %). По 13 письменным и устным обращениям проведены сходы, собрания и встречи с населением. По 12 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 ставились на дополнительный контроль или на контроль полного исполнения. В 2018 году 58 письменных и 43 устных обращений (11 %) 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. Так, еженедельно на планерных совещаниях главой муниципального образования Отрадненский район Волненко А.В. заслушивается вопрос о ходе работы администраций сельских поселений с обращениями, стоящими на дополнительном контроле и контроле полного исполнения.

В течение 2018 года исполнено 41 обращение, стоящее 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, 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 течение 2018 года проведено 26 таких мероприятий. Так, в ноябре-декабре прошлого года в соответствии с утвержденным графиком во всех 14 сельских поселениях были проведены сходы граждан по вопросам работы с обращениями граждан, в ходе которых была проанализирована работа администрации сельского поселения с заявлениями и жалобами и выяснены основные проблемы жителей сельского поселения. Все поступившие в ходе схода обращения (22) поставлены на контроль.

В феврале-апреле 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.

В декабре 2018 года на территории Отрадненкого, Маякского и Подгорносинюхинского сельских поселений работали мобильные приемные главы администрации (губернатора) Краснодарского края и проведены приемы граждан членами Совета при главе администрации (губернаторе) Краснодарского края по развитию гражданского общества и правам человека с участием представителей аппарата Уполномоченного по правам человека в Краснодарском крае, уполномоченного по правам фермеров в Краснодарском крае и представителей Общественной палаты Краснодарского края.

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: газификация населенных пунктов района и домовладений; благоустройство территорий сельских поселений и наведение санитарного порядка; водоснабжение жителей ст. Отрадной, ремонт дорог и подвесных мостов; развитие малых форм хозяйствования; порядок оказания мер социальной поддержки льготным и другим категориям граждан;трудоустройство и занятость граждан и другое. 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.

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 2018 году

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | 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 | 141 | 159 | 575 |
| 94 / 71 % | 88 / 62 % | 90 / 63 % | 108/ 68 % | 380 / 66 % |
| 1.1 | взято на контроль всего (кол. / %)в том числе из администрации края (кол. / %) | 120 / 90% | 136 / 96 % | 132/ 94 % | 152/ 96 % | 540/ 94% |
| 81/ 86 % | 84 / 95 % | 82 / 91 % | 102/ 94 % | 349 / 92 % |
| 2 | Поступило повторно (кол./ %) | 10 / 8 % | 12 / 8 % | 8 / 6 % | 9 / 6 % | 39 / 7 % |
| 3. | Рассмотрено всего обращений (кол.) | 120 | 141 | 155 | 155 | 571 |
|  | из них: |  |  |  |  |  |
| 3.1 |  Поддержано, в т.ч. меры приняты (кол./ %) | 27 / 23 %  | 38 / 27 % | 38 / 25 % | 41 / 26  | 144 / 25 %  |
| 3.2 |  разъяснено (кол./ %) | 91 / 76 % | 103 / 73 % | 117/ 75 % | 114/ 74 % | 425 / 74 % |
| 3.3 | не поддержано (кол./%) | 2 / 2 % |  |  |  | 2 / 0, 3 % |
| 4. | В работе (кол.) | 45 | 46 | 32 | 36 | 36 |
| 5. | Рассмотрено комиссионно с выездом на место (кол./ %) | 83 / 69 % | 99 / 70 % | 91 / 59 % | 108/ 70 % | 381/ 67 % |
| 6. | Рассмотрено с нарушением сроков (кол.) | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 7. | Выявлено случаев волокиты либо нарушений прав и законных интересов граждан (кол.) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7.1 | наказаны ли виновные (чел.) | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 8. | Принято граждан на личных приемах руководством | 40 | 44 | 54 | 49 | 187 |
| 8.1 |  в том числе главой муниципального образования  | 28 | 31 | 33 | 32 | 124 |
| 9. | Принято граждан в общественной приемной и специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан  | 9 | 7 | 16 | 12 | 44 |
| 10. | Принято звонков по телефону «горячей линии» | 58 | 29 | 35 | 33 | 155 |
| 11. | Получено карточек по обращениям, поступившим на многоканальный круглосуточный телефон администрации края | 22 | 25 | 23 | 27 | 97 |