СТАТИСТИЧЕСКИЕ СВЕДЕНИЯ

о работе с обращениями граждан в администрации муниципального

образования Отрадненский район за I квартал 2019 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. / %)  | 127 |  |  |  | 127 |
| 81/64 % |  |  |  | 81/64 % |
| 1.1 | взято на контроль всего (кол. / %)в том числе из администрации края (кол. / %) | 110/87% |  |  |  | 110/87% |
| 71/ 88 % |  |  |  | 71/ 88 % |
| 2 | Поступило повторно (кол./ %) | 9/ 7 % |  |  |  | 9/ 7 % |
| 3. | Рассмотрено всего обращений (кол.) | 126 |  |  |  | 126 |
|  | из них: |  |  |  |  |  |
| 3.1 |  Поддержано, в т.ч. меры приняты (кол./ %) | 29 / 23%  |  |  |  | 29/ 23 %  |
| 3.2 |  разъяснено (кол./ %) | 97 / 77% |  |  |  | 97 / 77% |
| 3.3 | не поддержано (кол./%) |  |  |  |  |  |
| 4. | В работе (кол.) | 37 |  |  |  | 37 |
| 5. | Рассмотрено комиссионно с выездом на место (кол./ %) | 88 / 70% |  |  |  | 88 / 70% |
| 6. | Рассмотрено с нарушением сроков (кол.) |  |  |  |  |  |
| 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 | 55 |  |  |  | 55 |
| 8.1 |  в том числе главой муниципального образования  | 38 |  |  |  | 38 |
| 9. | Принято граждан в общественной приемной и специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан  | 15 |  |  |  | 15 |
| 10. | Принято звонков по телефону «горячей линии» | 87 |  |  |  | 87 |
| 11. | Получено карточек по обращениям, поступившим на многоканальный круглосуточный телефон администрации края | 19 |  |  |  | 19 |

Информация

о работе администрации муниципального образования Отрадненский район

с обращениями граждан в I квартале 2019 года

В I квартале 2019 года в администрацию муниципального образования Отрадненский район поступило 127 письменных и 157 устных обращений граждан - всего 284 (ср. : в аналогичный период 2018 года поступило 240 обращений: 133 письменных и 107 устных). Отмечено в I квартале 2019 года увеличение общего количества обращений на 15 % и незначительное снижение количества письменных обращений (5 %).

 Из администрации Краснодарского края поступило 81 обращение, или 64 % от количества письменных обращений, 19 сообщений поступило на многоканальный телефон администрации Краснодарского края.

 В истекший период в администрацию муниципального образования Отрадненский район поступило 19 электронных писем (15 % от количества письменных обращений).

 Письменных коллективных обращений поступило 15.

 Зарегистрировано 9 письменных обращений без подписи и адреса и 4 обращения, признанных анонимными.

 Повторных письменных обращений поступило 9 (7 %).

 От граждан льготных и отдельных (пенсионеры) категорий в администрацию муниципального образования Отрадненский район всего поступило 56 обращений (20 % от общего количества обращений).

Наибольшее количество письменных обращений зарегистрировано по вопросам работы коммунального хозяйства – 41 (32 %), это предоставление коммунальных услуг (газо-, электро- и водоснабжение), газификация населенных пунктов и улиц, ремонт дорог, муниципальных учреждений, частных и многоквартирных домов, установка и поверка приборов учета коммунальных услуг, уличное освещение, благоустройство, санитарный порядок, канализование, водоотведение и другое.

 На втором месте - вопросы социального обеспечения населения, содержащиеся в 22 обращениях (17 %). 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.

По жилищным вопросам письменно обратилось 11 человек, или 9 %. Это вопросы частных домовладений; обеспечение жилыми помещениями сирот, инвалидов; постановка учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях; улучшение жилищных условий.

Столько же человек обратилось по вопросам образования: качество образования, материально-техническое оснащение школ, поступление в образовательные организации и другое.

10 заявителей в своих обращениях понимали вопросы урегулирования земельных отношений.

Вопросы работы транспорта и состояние дорожного хозяйства интересовали 8 заявителей (6 %).

Поступило 15 письменных обращений (12 %) по вопросам рассмотрения обращений граждан (организация личного приема руководством, вопросы по результатам рассмотрения обращений и другое).

Рассмотрено 126 письменных обращений. В работе в настоящее время 37 обращений.

Рассмотрено с участием глав сельских поселений 85 обращений (67 %).

29 письменных обращений (23 %) поддержаны и по ним приняты меры. По 97 заявлениям (73 %) даны разъяснения.

При невозможности положительного решения вопросов в определенный 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. На 1 апреля 2019 года 36 письменных и устных обращений (20 %) стоят на дополнительном контроле или на контроле 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 15 личных приемов, из них главой муниципального образования Отрадненский район Волненко А.В. проведено 6 личных приемов. На личных приемах администрацией муниципального образования Отрадненский район принято 55 граждан, в том числе главой муниципального образования Отрадненский район принято 38 жителей района. По телефону поступило 87 сообщений.

Также главой района проведено 2 выездных приема граждан в сельских поселениях района, на которых принято 9 человек.

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

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, предупреждение чрезвычайных ситуаций, благоустройство сельских поселений, ремонт дорог и мостов и другое).

С целью предупреждения обращений жителей района с 1 февраля текущего года стартовал совместный проект редакции общественно-политической газеты Отрадненского района «Сельская жизнь» и органов местного самоуправления «Горячий вторник», который рассчитан 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. Поступило 79 сообщений. По ним приняты меры или даны разъяснения, о чем заявители проинформированы. Кроме того, результаты их рассмотрения освещены в вышеуказанной газете.

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.

Учитывая эффективность применения выездных и коллегиальных форм рассмотрения вопросов местного значения, комиссионно, с участием заявителей, выездом на место рассмотрено 88 письменных обращений, или 70 %, и 83 устных обращений (53 %).

По 7 письменным и устным обращениям проведены сходы, собрания и встречи с населением.

По 3 заявлениям и жалобам с целью принятия обоснованных решений по вопросам, изложенным в них, проведены проверки и мониторинги.

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 I квартале 2018 года проведено 9 Часов контроля.

Администрацией муниципального образования Отрадненский район осуществляется взаимодействие с администрациями сельских поселений в вопросах работы с обращениями граждан, оказывается методическая и практическая помощь их сотрудникам. Так, в течение I квартала 2019 года состоялось 3 выезда в администрации сельских поселений, в ходе которых работниками общего отдела администрации муниципального образования Отрадненский район оказана методическая и практическая помощь. Проведен семинар для работников общих отделов администраций сельских поселений по вопросам делопроизводства 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: ремонт дорог в населенных пунктах,благоустройство и наведение санитарного порядка; вопросы газификации населенных пунктов и домовладений; капитальный ремонт многоквартирных домов; вопросы безопасности населения,социальное обеспечение льготных категорий граждан и пенсионеров, развитие малых форм хозяйствования, трудоустройство и занятость населения.

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.