Итоги работы с обращениями граждан в администрации

муниципального образовании Отрадненский район

в I полугодии 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 | 135 |  |  | 262 |
| 81 / 64 % | 88 / 65 % |  |  | 169 / 65 % |
| 1.1 | взято на контроль всего (кол. / %)  в том числе из администрации края (кол. / %) | 110/ 87% | 121/ 90 % |  |  | 231 / 88% |
| 71 / 88 % | 78 / 89 % |  |  | 149 / 88 % |
| 2 | Поступило повторно (кол./ %) | 9/ 7 % | 6 / 4 % |  |  | 15 / 6 % |
| 3. | Рассмотрено всего обращений (кол.) | 126 | 128 |  |  | 254 |
|  | из них: |  |  |  |  |  |
| 3.1 | Поддержано, в т.ч. меры приняты (кол./ %) | 29 / 23 % | 42 / 33 % |  |  | 71/ 28 % |
| 3.2 | разъяснено (кол./ %) | 97 / 77 % | 86 / 67 % |  |  | 183 / 72 % |
| 3.3 | не поддержано (кол./%) |  |  |  |  |  |
| 4. | В работе (кол.) | 37 | 44 |  |  | 44 |
| 5. | Рассмотрено комиссионно с выездом на место (кол./ %) | 88 / 70 % | 91 / 71 % |  |  | 179 / 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 | 50 |  |  | 105 |
| 8.1 | в том числе главой муниципального образования | 38 | 33 |  |  | 71 |
| 9. | Принято граждан в общественной приемной и специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан | 15 | 18 |  |  | 33 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10. | Принято звонков по телефону «горячей линии» | 87 | 61 |  |  | 148 |
| 11. | Получено карточек по обращениям, поступившим на многоканальный круглосуточный телефон администрации края | 19 | 38 |  |  | 57 |

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 I полугодии 2019 года в администрацию муниципального образования Отрадненский район поступило 548 обращений: 262 письменных и 286 устных (ср.: в I полугодии 2018 года поступило 462 обращения: 275 письменных и 187 устных. Таким образом, в сравнении с аналогичным периодом прошлого года отмечено увеличение количества обращений на 86 (16 %). Данное увеличение касается обращений, поступивших на приемах главы района и его заместителей.

Считаем, что этот показатель для района является положительной тенденцией, если учитывать, что большинство письменных обращений в администрацию района поступило из вышестоящих органов власти. Так, из администрации Краснодарского края поступило 169 обращений (65 % от количества письменных обращений), из них - 57 телефонных сообщений; из Администрации Президента РФ поступило 39 (15 % от количества письменных обращений).

Коллективных обращений поступило 25.

Повторных обращений - 15.

В истекший период в администрацию муниципального образования Отрадненский район поступило 28 электронных писем (11 % от количества письменных обращений).

Зарегистрировано 14 письменных обращений без подписи и адреса и 10 обращений, признанных анонимными.

Наибольшее количество письменных обращений зарегистрировано по вопросам работы коммунального хозяйства – 80 (31 %). Это в первую очередь вопросы водоснабжения станиц Отрадной, Передовой, Спокойной, Бесстрашной, а также предоставление коммунальных услуг (газо-, электроснабжение), уличное освещение, благоустройство, санитарный порядок, предоставление услуг канализования и другое.

На втором месте - вопросы социального обеспечения населения. Таких обращений поступило 31 (12 %). Приоритетными в указанной сфере являются вопросы пенсионного обеспечения, предоставления мер социальной поддержки, льгот, выплат и пособий, материальная помощь многодетным гражданам, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения и другое.

Вопросы газификации населенных пунктов и улиц, ремонт дорог и мостов, учреждений, частных и многоквартирных домов содержались в 28 письменных обращениях (11 %).

Столько же письменных обращений поступило по вопросам работы с обращениями граждан (предоставление копий ответов, выражение удовлетворения в работе с обращением, прекращение рассмотрения обращений и другое).

21 письменное обращение (8 %) зарегистрировано 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.

20 письменных обращений поступило по жилищным вопросам (постановка на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, улучшение жилищных условий, участие в жилищных программах и другое).

Столько же обращений зарегистрировано по вопросам работы учреждений образования.

19 заявителей обратилось по вопросам строительства и архитектуры (7 %).

В связи с возникшей чрезвычайной ситуацией в станице Передовой, вызванной неоднократными ливнями, сходом селевых потоков, жителями было направлено в различные органы власти 9 обращений и телефонных сообщений (3 %) по вопросам ликвидации последствий ЧС и предупреждения их в дальнейшем.

Рассмотрено в I полугодии 2019 года 254 письменных обращения.

В работе находится в настоящее время 44 обращения.

Рассмотрено с участием глав сельских поселений 198 обращений (76 %).

71 письменное обращение (28 %) поддержано, по ним приняты меры. По 182 заявлениям (72 %) даны разъяснения.

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 2019 года главой муниципального образования Отрадненский район А.В. Волненко проведено 10 личных приемов граждан и 3 выездных приема (в Надежненском, Передовском и Попутненском сельских поселениях). Принято 105 человек.

На телефон «горячей линии» администрации муниципального образования Отрадненский район поступило 148 обращений.

На личных приемах главы района и его заместителей поднимались вопросы работы жилищно-коммунального хозяйства (водоснабжение, водоотведение, газоснабжение и газификация, жилищные вопросы), оказание социальной помощи и предоставление льгот, пенсионное обеспечение, земельные вопросы, строительство и архитектура, транспортное обслуживание, конфликты с соседями и другие.

От граждан льготных и отдельных (пенсионеры) категорий в администрацию муниципального образования Отрадненский район всего поступило 66 обращений, из них 32 письменных и 34 устных обращений (12 % от общего количества обращений).

Учитывая эффективность применения выездных и коллегиальных форм рассмотрения вопросов местного значения, комиссионно, с участием заявителей, выездом на место рассмотрено 351 обращение, или 73 %.

По 18 письменным и устным обращениям проведены сходы, собрания и встречи с населением. По 6 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 ставятся на дополнительный контроль или на контроль полного исполнения. В истекший период 2019 года 29 письменных и 33 устных обращения 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. В течение 2019 года исполнено 18 обращений, стоящих на дополнительном контроле и на контроле полного исполнения. Эти 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), повышение открытости и доступности власти, обеспечение устойчивой обратной связи с населением. 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 14 таких мероприятий.

В феврале-апреле текущего года 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 45 вопросов. По всем телефонным сообщениям приняты меры, о чем заявители проинформированы письменно. Результаты их рассмотрения освещены в вышеуказанной газете.

С 19 июня 2019 года стартовал новый цикл данного проекта, который продлится до сентября текущего года.

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.

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. Так, по докладным запискам общего отдела в 2019 году объявлено 4 замечания. Систематически проводится анализ поступающих от исполнителей ответов на обращения и запросы граждан. Формальные и неполные ответы возвращаются на доработку.

Общим отделом администрации муниципального образования Отрадненский район совершены выезды в Надежненское, Передовское, Попутненское (2 выезда) и Удобненское сельские поселения и оказана методическая и практическая помощь работникам администраций поселений по вопросам организации и работы с обращениями граждан.

Для обеспечения необходимых условий для обращений 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: благоустройство территорий сельских поселений и наведение санитарного порядка; вопросы газификации станиц населенных пунктов района и домовладений; водоснабжение жителей ст. Отрадной, ремонт дорог и подвесных мостов; развитие малых форм хозяйствования; порядок оказания мер социальной поддержки льготным и другим категориям граждан; вопросы безопасности населения;трудоустройство и занятость граждан и другое. В 2019 году опубликовано 24 таких материалов. 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.