ИТОГИ

работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования

Отрадненский район за 9 месяцев 2019 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. / %)  | 127 | 135 | 111 |  | 373 |
| 81 / 64 % | 88 / 65 % | 64 /58 % |  | 233 / 62 % |
| 1.1 | взято на контроль всего (кол. / %)в том числе из администрации края (кол. / %) | 110/ 87% | 121/ 90 % | 99 /89% |  | 330 / 88% |
| 71 / 88 % | 78 / 89 % | 62 / 97 % |  | 211 / 91 % |
| 2 | Поступило повторно (кол./ %) | 9/ 7 % | 6 / 4 % | 5 / 5 % |  | 20 / 5 % |
| 3. | Рассмотрено всего обращений (кол.) | 126 | 128 | 114 |  | 368 |
|  | из них: |  |  |  |  |  |
| 3.1 |  Поддержано, в т.ч. меры приняты (кол./ %) | 29 / 23 %  | 42 / 33 % | 38 / 33 % |  | 109 / 30 %  |
| 3.2 |  разъяснено (кол./ %) | 97 / 77 % | 86 / 67 % | 76 / 67 % |  | 259 / 70 % |
| 3.3 | не поддержано (кол./%) |  |  |  |  |  |
| 4. | В работе (кол.) | 37 | 44 | 41 |  | 41 |
| 5. | Рассмотрено комиссионно с выездом на место (кол./ %) | 88 / 70 % | 91 / 71 % | 82 / 74 % |  | 261 / 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 | 44 |  | 149 |
| 8.1 |  в том числе главой муниципального образования  | 38 | 33 | 21 |  | 92 |
| 9. | Принято граждан в общественной приемной и специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан  | 15 | 18 | 13 |  | 46 |
| 10. | Принято звонков по телефону «горячей линии» | 87 | 61 | 139 |  | 287 |
| 11. | Получено карточек по обращениям, поступившим на многоканальный круглосуточный телефон администрации края | 19 | 38 | 22 |  | 79 |

В течение 9 месяцев 2019 года в администрацию муниципального образования Отрадненский район поступило 373 письменных и 482 устных обращений граждан - всего 855 (ср.: в аналогичный период 2018 года поступило 708 обращений: 416 письменных и 292 устных). Отмечено увеличение общего количества обращений на 13 % , снижение количества письменных обращений 12 % и значительное увеличение устных обращений (39 %).

 Из администрации Краснодарского края поступило 233 обращения, или 62 % от количества письменных обращений, 79 сообщений поступило на многоканальный телефон администрации Краснодарского края.

 В истекший период в администрацию муниципального образования Отрадненский район поступило 52 электронных писем (14 % от количества письменных обращений).

 Письменных коллективных обращений поступило 29.

 Зарегистрировано 16 письменных обращений без подписи и адреса и 5 обращений, признанных анонимными.

 Повторных письменных обращений поступило 20 (5 %).

 От граждан льготных и отдельных (пенсионеры) категорий в администрацию муниципального образования Отрадненский район всего поступило 172 обращения (20 % от общего количества обращений).

Наибольшее количество письменных обращений зарегистрировано по вопросам работы коммунального хозяйства – 109 (29 %), 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 53 обращениях (14 %). Приоритетными в указанной сфере являются проблемы предоставления мер социальной поддержки, льгот, выплат и пособий, материальная помощь многодетным гражданам, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения.

По жилищным вопросам письменно обратилось 39 человек, или 10 %. Это вопросы частных домовладений; обеспечение жилыми помещениями сирот, инвалидов; постановка учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях; улучшение жилищных условий.

27 человек (7 %)обратилось по вопросам образования: качество образования, материально-техническое оснащение школ, поступление в образовательные организации и другое.

Столько же граждан в своих обращениях понимали вопросы урегулирования земельных отношений.

Вопросы работы транспорта и состояние дорожного хозяйства интересовали 21 заявителя (6 %).

Поступило 20 письменных обращений (5 %) по вопросам рассмотрения обращений граждан (организация личного приема руководством, вопросы по результатам рассмотрения обращений и другое).

Рассмотрено 368 письменных обращений. В работе в настоящее время 41 обращение.

Рассмотрено с участием глав сельских поселений 280 письменных обращений (75 %).

109 письменных обращений (30 %) поддержаны и по ним приняты меры. По 259 заявлениям (70 %) даны разъяснения.

На личных и выездных приемах чаще всего гражданами поднимались вопросы работы жилищно-коммунального хозяйства (водоснабжение, водоотведение, газоснабжение и газификация, 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 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 октября 2019 года 51 письменное и устное обращение (6 %) стоит 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 39 личных приемов, из них главой муниципального образования Отрадненский район Волненко А.В. проведено 15 личных приемов. На личных приемах администрацией муниципального образования Отрадненский район принято 149 граждан, в том числе главой муниципального образования Отрадненский район принято 92 жителя района. По телефону поступило 287 сообщений.

Также главой района проведено 16 выездных приемов граждан в сельских поселениях района, на которых принято 39 человек.

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 в вышестоящие органы власти в течение 2019 года дважды совместно с редакцией общественно-политической газеты Отрадненского района «Сельская жизнь» и органов местного самоуправления проводился «Горячий вторник» (работа «горячей линии»), 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, руководители государственных учреждений. Поступило 148 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 261 письменное обращение, или 70 %, и 257 устных обращений (53 %).

По 12 письменным и устным обращениям проведены сходы, собрания и встречи с населением.

По 4 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.

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 2019 году проведено 36 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 истекшего периода 2019 года состоялось 8 выездов 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.