СТАТИСТИЧЕСКИЕ СВЕДЕНИЯ

о работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования

Отрадненский район в 2021 году

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | 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. / %)  | 99 | 106 | 140 | 92 | 437 |
| 58/ 59 % | 79/45 % | 98/70 % | 62/ 67 % | 297/ 68 % |
| 1.1 | взято на контроль всего (кол. / %)в том числе из администрации края (кол. / %) | 97 / 98 % | 102/ 96 % | 133/ 95 % | 88 / 97 % | 420 / 96 % |
| 58/ 60 % | 78/ 74 % | 98/70 % | 62/ 67 % | 297/ 68 % |
| 2 | Поступило повторно (кол./ %) | 2 / 2% | 3 / 3 % | 4 / 3 % | 2 / 2 % | 11 / 3 % |
| 3. | Рассмотрено всего обращений (кол.) | 92 | 95 | 137 | 116 | 440 |
|  | из них: |  |  |  |  |  |
| 3.1 |  Поддержано, в т.ч. меры приняты (кол./ %) | 26 / 28 % | 28 / 29 % | 36 / 26 % | 38 / 33 % | 128/ 29 % |
| 3.2 |  разъяснено (кол./ %) | 66/ 72 % | 67/ 71 % | 101/ 74 % | 78 / 67 % | 312/ 71 % |
| 3.3 | не поддержано (кол./%) |  |  |  |  |  |
| 4. | В работе (кол.) | 41 | 52 | 55 | 31 | 31 |
| 5. | Рассмотрено комиссионно с выездом на место (кол./ %) | 53 / 58 % | 57 / 60 % | 129 / 92% | 79 / 68 % | 318/ 72 % |
| 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 | 49 | 41 | 74 | 61 | 225 |
| 8.1 |  в том числе главой муниципального образования  | 27 | 26 | 30 | 23 | 106 |
| 9. | Принято граждан в общественной приемной и специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан  | 13 | 14 | 48 | 15 | 90 |
| 10. | Принято звонков по телефону «горячей линии» | 28 | 67 | 56 | 51 | 202 |
| 11. | Получено карточек по обращениям, поступившим на многоканальный круглосуточный телефон администрации края | 24 | 32 | 46 | 28 | 130 |

В 2021 году в администрацию муниципального образования Отрадненский район поступило 437 письменных и 517 устных обращений граждан - всего 954 (ср.: в 2020 году поступило 1087 обращение: 551 письменное и 536 устных).

Таким образом, в 2021 году отмечено снижение количества как письменных, так и устных обращений на 133 (14 %)

 Из администрации Краснодарского края поступило 297 обращений, или 68 % от количества письменных обращений; из них 130 сообщений поступило на многоканальный телефон администрации Краснодарского края.

 В администрацию муниципального образования Отрадненский район поступило 98 электронных писем (22 % от количества письменных обращений).

 Письменных коллективных обращений поступило 36 (8 % от количества письменных обращений).

 В течение 2021 года зарегистрировано 8 письменных обращений без подписи и адреса и 18 обращений, признанных анонимными.

 Повторных письменных обращений зарегистрировано 11 (3 %).

 От граждан льготных и отдельных (пенсионеры) категорий в администрацию муниципального образования Отрадненский район всего поступило 133 обращения (14 % от общего количества обращений).

Наибольшее количество письменных обращений зарегистрировано по вопросам работы коммунального хозяйства – 135 (31 %): это в основном предоставление коммунальных услуг; водо-, электро- и газоснабжение, газификация, уличное освещение, комплексное благоустройство, санитарный порядок, водоотведение, ремонт МКД, оплата коммунальных услуг и другое.

Вопросы состояния дорожного хозяйства, борьбы с аварийностью на автомобильных дорогах и работы транспорта поднимали в своих обращениях 62 гражданина (14 %).

По жилищным вопросам (ремонт и благоустройство частных домовладений, улучшение жилищных условий, обследование жилого фонда и другое) обратилось 36 человек (8 %).

34 гражданина (8 %) поступило по вопросам социального обеспечения населения. Приоритетными в указанной сфере являются вопросы предоставления мер социальной поддержки, льгот, выплат и пособий, материальная помощь многодетным гражданам, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения.

32 гражданина (7 %) обратилось по вопросам урегулирования земельных отношений (арендные отношения в области землепользования, использование земельных участков, защита прав на землю и другое).

25 письменных обращений (6 %) поступило по вопросам здравоохранения: оказание медицинской помощи, работа медицинских учреждений, обеспечение условий для санитарно-эпидемиологического благополучия населения.

Такое же количество граждан интересовали вопросы экономики, торговли, развития малого бизнеса.

23 человека (5 %) обратилось по вопросам образования и культуры (конфликтные ситуации, выполнение требований образовательного стандарта в школах, содержание и ремонт памятника и другое).

Вопросы архитектуры и градостроительства волновали 22 жителей района (5 %).

21 обращение поступило по вопросам сельского хозяйства (5 %). Это в основном вопросы содержания домашних животных и нарушений в области ветеринарии.

Рассмотрено 440 письменных обращений. В работе в настоящее время 31 обращение.

128 письменных обращений (29 %) поддержаны и по ним приняты меры. По 312 заявлениям (71 %) 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. Руководством администрации муниципального образования Отрадненский район в течение года проведено 26 личных приемов, из них главой муниципального образования Отрадненский район Волненко А.В. проведено 16 личных приемов. На личных приемах администрацией муниципального образования Отрадненский район принято 225 граждан, в том числе главой муниципального образования Отрадненский район - 106 жителей района.

Также главой района проведено 10 выездных приемов граждан в сельских поселениях района, на которых принято 39 человек.

В связи с необходимостью выполнения ограничительных мероприятий по недопущению распространения короновирусной инфекции личные и выездные приемы граждан должностными лицами администрации района и сельских поселений проводятся с обязательным соблюдением мер предупреждения заражения.

По телефону «горячей линии» администрации муниципального образования Отрадненский район поступило 202 сообщения.

В устных обращениях граждане поднимали вопросы водоснабжения населенных пунктов, строительства и архитектуры, благоустройства, земельные вопросы, оказание социальной помощи и предоставление льгот, разрешение конфликтов в семье и с соседями, оказание медицинской помощи, труд, занятость и другие.

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 января 2022 года 31 письменное и 25 устных обращений (всего 56) стоят на дополнительном контроле или на контроле полного исполнения.

При рассмотрении обращений администрацией муниципального образования Отрадненский район в соответствии с действующим законодательством используются различные формы, способствующие их объективному, всестороннему и качественному рассмотрению. 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 другое).

Учитывая эффективность применения выездных и коллегиальных форм при рассмотрении вопросов местного значения, комиссионно, с участием заявителей, выездом на место рассмотрено 728 обращений, или 76 % от общего количества обращений.

К рассмотрению обращений привлекались главы сельских поселений, представители ТОС, общественных организаций, депутаты органов местного самоуправления, ветераны. Так, рассмотрено с участием глав сельских поселений 258 письменных обращений (75 %).

По 29 письменным и устным обращениям проведены сходы, собрания и встречи с населением. По 19 заявлениям и жалобам с целью принятия обоснованных решений по вопросам, изложенным в них, проведены проверки и мониторинги.

С целью проведения разъяснительной работы с населением, оперативности в решении проблем граждан, предупреждения их обращений и жалоб в вышестоящие органы власти, обеспечения условий для бесконтактного обращения еженедельно с 15-00 до 17-00 час в редакции газеты «Сельская жизнь» работает «горячая линия», в работе которой по графику принимают участие представители администрации муниципального образования Отрадненский район, государственных и муниципальных учреждений, даются квалифицированные разъяснения и рекомендации, обращения принимаются в работу. Как правило, обращаются по данному телефону «горячей линии» пенсионеры, люди старшего поколения. Такая форма работы и общения с указанной категорией граждан в нынешних условиях является востребованной и эффективной. Наиболее распространенные вопросы и ответы на них публикуются в районной газете «Сельская жизнь».

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.

В районной общественно-политической газете «Сельская жизнь» публикуются обзоры и материалы по актуальным вопросам, изложенным в устных и письменных обращениях граждан: информация о разнообразных действующих программах, благоустройство и ремонт дорог в населенных пунктах; меры по улучшению водоснабжения жителей сельских поселений; вопросы газификации населенных пунктов и домовладений; вопросы безопасности населения;меры социальной поддержки населения; развитие малых форм хозяйствования; необходимость вакцинации против коронавирусной инфекции и другое.

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».

Всем обратившимся в устной или письменной форме юридическим отделом администрации муниципального образования Отрадненский район оказывается бесплатная юридическая помощь.