ИНФОРМАЦИЯ

о работе с обращениями граждан в муниципальном образовании

Отрадненский район в 2019 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 2019 году в администрацию муниципального образования Отрадненский район поступило 486 письменных и 636 устных - всего 1122 обращений: (ср.: в 2018 году поступило 961 обращение: 575 письменных и 386 устных). Таким образом, в сравнении с аналогичным периодом прошлого года отмечено увеличение общего количества обращений на 161 (14 %). Данное увеличение касается обращений, поступивших на приемах главы района, его заместителей и телефонных сообщений.

Количество письменных обращений в 2019 году снизилось на 89 писем (на 18 %).

Если учитывать, что большинство письменных обращений в администрацию района поступило из вышестоящих органов власти, считаем, что эти показатели для администрации муниципального образования Отрадненский район являются положительной тенденцией.

Из администрации Краснодарского края поступило 301 обращение (62 % от количества письменных обращений). 97 телефонных сообщений поступило на многоканальный круглосуточный телефон администрации Краснодарского края. Из Администрации Президента РФ поступило 60 обращений (12 % от количества письменных обращений).

Коллективных обращений поступило 37.

Повторных обращений - 24.

В 2020 году в администрацию муниципального образования Отрадненский район поступило 71 электронное письмо (15 % от количества письменных обращений).

Зарегистрировано 21 письменное обращение без подписи и адреса и 16 обращений, признанных анонимными.

Наибольшее количество письменных обращений зарегистрировано по вопросам работы коммунального хозяйства – 120 (25 %). Это в первую очередь вопросы водоснабжения населенных пунктов, а также предоставление коммунальных услуг (газо-, электроснабжение), уличное освещение, благоустройство, санитарный порядок,

Из них 67 письменных обращений (14 %) зарегистрировано по вопросам перебоев и отсутствия централизованного водоснабжения. В связи с длительной засухой имеются проблемы водоснабжения жителей станиц Передовой, Бесстрашной, Попутной, Подгорной, Спокойной. хуторов Садового, Романчуков, так как водопроводные системы указанных населенных пунктов обеспечиваются водой из подземных источников, дебет которых значительно упал. Проблема водоснабжения также усугубляется особенностями рельефа указанных населенных пунктов и поливом насаждений абонентами водопроводной сети. Данный жизненно важный вопрос находится на постоянном контроле органов местного самоуправления Отрадненского района. По его решению принимаются меры:

- организован подвоз воды;

- проводятся проверки и рейды (подворовые обходы) с целью пресечения фактов полива огородов абонентами водопроводной сети и незаконного использования централизованного водоснабжения;

- проводится поиск новых источников водоснабжения и подключение их к водопроводной сети;

- регулярно обследуются водопроводные сети на предмет порывов, в случаях обнаружения порывов сети оперативно проводятся ремонтные работы.

На втором месте – вопросы работы жилищного хозяйства. По вопросам постановки на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, улучшения жилищных условий, участия в жилищных программах, ремонта жилья, в том числе многоквартирных домов, предоставления услуг канализования жильцам многоквартирных домов и другое поступило 55 обращений (11 %).

Столько же поступило письменных обращений по вопросам социального обеспечения населения. 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 строительства: газификация населенных пунктов, улиц и домовладений, ремонт дорог и мостов, учреждений, частных и многоквартирных домов - содержались в 41 письменном обращении (8 %). Наибольшее количество обращений данной тематики поступает от жителей станиц Передовой, Удобной, Спокойной, с. Рудь, х. Чайкина. Со всеми заявителями проводятся встречи, на которых даются разъяснения по решению вопросов. Также в ходе рассмотрения коллективных обращений данной тематики проводятся сходы граждан. Так, по коллективным обращениям жителей станицы Передовой в 2019 году проведено 7 сходов, на которых работниками администрации муниципального образования Отрадненский район и администрации Передовского сельского поселения были даны разъяснения о ходе и перспективах газификации кооперативов и отдельных домовладений.

40 письменных обращений (8 %) поступило по вопросам работы с обращениями граждан (предоставление копий ответов, выражение удовлетворения в работе с обращением, прекращение рассмотрения обращений и другое).

39 письменных обращений (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.

Столько же обращений зарегистрировано по вопросам транспорта и дорожного хозяйства

По вопросам работы учреждений образования обратилось 25 заявителей (5 %).

24 заявителя обратилось по вопросам строительства и архитектуры (5 %).

В связи с возникшей чрезвычайной ситуацией в станице Передовой, вызванной неоднократными ливнями, сходом селевых потоков, жителями было направлено в различные органы власти 22 обращения и телефонных сообщений (5 %) по вопросам ликвидации последствий ЧС и предупреждения их в дальнейшем.

Рассмотрено 484 письменных обращения.

В работе находится в настоящее время 38 обращений.

Рассмотрено с участием глав сельских поселений 371 обращение (76 %).

144 письменных обращения (30 %) поддержано, по ним приняты меры. По 340 заявлениям (70 %) 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 20 личных приемов граждан и 8 выездных приемов. Принято 124 человека.

На телефон «горячей линии» администрации муниципального образования Отрадненский район поступило 350 обращений.

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

Учитывая эффективность применения выездных и коллегиальных форм рассмотрения вопросов местного значения, комиссионно, с участием заявителей, выездом на место рассмотрено 349 письменных обращений, или 72 %.

По 29 письменным и устным обращениям проведены сходы, собрания и встречи с населением. По 11 заявлениям и жалобам с целью принятия обоснованных решений по вопросам, изложенным в них, проведены проверки, мониторинги и рейды.

Также к рассмотрению обращений привлекались представители территориальных органов самоуправления, 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 61 письменное и 68 устных обращений 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 69 обращений, стоящих на дополнительном контроле и на контроле полного исполнения. Все вопросы, изложенные в этих обращениях, 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 (прежде всего 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 2019 году проведено 28 таких мероприятий.

В течение года совместно редакцией районной общественно-политической газеты Отрадненского района «Сельская жизнь» проведено 4 цикла проекта «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, руководителями государственных учреждений (управление социальной защиты населения, управление Пенсионного фонда, учреждение здравоохранения). Поступило 213 вопросов. По всем телефонным сообщениям приняты меры, о чем заявители проинформированы письменно. Результаты их рассмотрения освещены в вышеуказанной газете.

Следует отметить активность жителей района при проведении данной акции. Особенную активность проявили пенсионеры. Учитывая востребованность данной формы работы у определенной категории граждан, принято решение в 2020 году регулярно проводить совместно с редакцией районной общественно-политической газеты «Сельская жизнь» подобные акции.

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.

Систематически проводится анализ поступающих от исполнителей ответов на обращения и запросы граждан.

Общим отделом администрации муниципального образования Отрадненский район совершены выезды в администрации 10 сельских поселений, работникам общих отделов оказана методическая и практическая помощь 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» регулярно публикуются обзоры и материалы по актуальным вопросам, изложенным в 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 65 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.

СТАТИСТИЧЕСКИЕ СВЕДЕНИЯ

о работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования

Отрадненский район в 2019 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. / %) | 127 | 135 | 111 | 113 | 486 |
| 81 / 64 % | 88 / 65 % | 64 /58 % | 68 /60 % | 301 / 62 % |
| 1.1 | взято на контроль всего (кол. / %)  в том числе из администрации края (кол. / %) | 110/ 87% | 121/ 90 % | 99 /89% | 99/ 88 % | 429 / 88% |
| 71 / 88 % | 78 / 89 % | 62 / 97 % | 62 /91 % | 273 / 91 % |
| 2 | Поступило повторно (кол./ %) | 9/ 7 % | 6 / 4 % | 5 / 5 % | 4 / 4 % | 24 / 5 % |
| 3. | Рассмотрено всего обращений (кол.) | 126 | 128 | 114 | 116 | 484 |
|  | из них: |  |  |  |  |  |
| 3.1 | Поддержано, в том числе меры приняты (кол./ %) | 29 / 23 % | 42 / 33 % | 38 / 33 % | 35 /30 % | 144 / 30 % |
| 3.2 | разъяснено (кол./ %) | 97 / 77 % | 86 / 67 % | 76 / 67 % | 81 / 70 % | 340 / 70 % |
| 3.3 | не поддержано (кол./%) |  |  |  |  |  |
| 4. | В работе (кол.) | 37 | 44 | 41 | 38 | 38 |
| 5. | Рассмотрено комиссионно с выездом на место (кол./ %) | 88 / 70 % | 91 / 71 % | 82 / 74 % | 88 / 76 % | 349 / 72 % |
| 6. | Принято граждан на личных приемах руководством | 55 | 50 | 44 | 66 | 215 |
| 6.1 | в том числе главой муниципального образования | 38 | 33 | 21 | 32 | 124 |
| 7. | Принято граждан в общественной приемной и специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан | 15 | 18 | 13 | 25 | 71 |
| 8. | Принято звонков по телефону «горячей линии» | 87 | 61 | 139 | 63 | 350 |
| 9. | Получено карточек по обращениям, поступившим на многоканальный круглосуточный телефон администрации края | 19 | 38 | 22 | 18 | 97 |