

ЗАПИСКА
о работе с обращениями граждан в
администрации муниципального образования
Кушевский район и администрациях сельских поселений
за 2019 год.

Администрацией муниципального образования Кушевский район совместно с администрациями сельских поселений Кушевского района проводилась работа с обращениями граждан в отчетном периоде в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 28 июля 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», Порядком работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Кушевский район, утвержденным постановлением администрации муниципального образования Кушевский район от 05 сентября 2019 года № 1950 и Сборником методических рекомендаций и документов по работе с обращениями, утвержденным Администрацией Президента Российской Федерации (в редакции от 20 сентября 2018 года № А1-3449о).

В администрацию муниципального образования Кушевский район в отчетном периоде поступило 1030 письменных обращений. Общее количество корреспонденции возросло (на 128 обращений в сравнении с 2018 годом).

Динамика поступления письменных обращений представлена в *диаграмме № 1*.

Наибольшее количество письменных обращений (*в расчете на 1000 человек населения, диаграмма № 2*) в администрацию муниципального образования Кушевский район поступило от жителей **Раздольненского сельского поселения.**

369 писем в администрацию района поступило из вышестоящих органов: из администрации края – **242** (на **78** обращений меньше, чем за 2018 год), в том числе из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций – **113** (на **45** обращений меньше, чем за 2018 год); из других органов, депутатов, редакций газет и журналов – **43**, на многоканальный телефон администрации Краснодарского края обратилось **84** человека (уменьшилось на 96 звонков в сравнении с аналогичным периодом 2018 года).

Превышен среднерайонный показатель количества письменных обращений граждан, направленных в администрацию края (*в расчете на 1000 человек населения*) жителями **Раздольненского сельского поселения** (*диаграмма № 3*).

Наибольшее количество письменных обращений граждан, поступивших в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (*в расчете на 1000 человек населения*) направлено

жителями **Раздольненского** сельского поселения, **Красносельского** сельского поселения (*диаграмма № 4*). Показатели превышают среднее значение по району.

Превышен среднерайонный показатель количества обращений граждан, поступивших на многоканальный круглосуточный телефон **администрации края и круглосуточный телефон общественной приемной** администрации муниципального образования Куцевский район (*в расчете на 1000 человек населения*) жителями Новомихайловского, Раздольненского, Красносельского, Среднечубуркского, Кисляковского, Куцевского сельских поселений (*диаграмма № 5*).

Все обращения, поступившие в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и администрацию Краснодарского края в администрации муниципального образования Куцевский район находятся на особом контроле.

Администрацией муниципального образования Куцевский район велась работа по контролю за своевременным и качественным рассмотрением обращений граждан. С этой целью контролировалось 1011 обращений, что составляет 98% от общего количества, поступивших обращений. Промежуточные ответы находились на контроле до полного исполнения.

В письменных обращениях граждан за 2019 год всего затронуто 1030 вопросов, доминировали вопросы жилищно-коммунального хозяйства, оказания материальной помощи, землепользования, образования и т.д.

Тематика вопросов в письменных обращениях граждан, поступивших в администрацию муниципального образования Куцевский район, представлена в *диаграмме № 6*.

Тематика вопросов, поднимаемых гражданами, направившими письменные обращения в администрацию Краснодарского края и в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан организаций, изложена в *диаграммах № 7 и № 8*.

Вопросы **жилищно-коммунального хозяйства** содержались в **51%** обращений. Основные вопросы, поднимаемые авторами в обращениях, связаны: с постановкой на учет и восстановлении в очереди на получение жилья, улучшением жилищных условий путем предоставления жилого помещения по договору социального найма, выполнением капитального ремонта жилья, строительством и реконструкцией тротуаров, дорог, с газификацией улиц и частных домовладений, уличным освещением. Претензии заявителей касались: начисления платы за жилищно-коммунальные услуги, тарифов, перебоев в электроснабжении, водоснабжении и теплоснабжении, качества и стоимости за холодное водоснабжение.

Уменьшилось количество обращений граждан по вопросу оказания материальной помощи, что составляет **10%**, в сравнении с 2018 годом (**12%**).

В администрации муниципального образования Куцевский район продолжает работу комиссия по рассмотрению особых вопросов о назначении материальной помощи на основании Порядка предоставления материальной

помощи гражданам, проживающим на территории муниципального образования Кущевский район, попавшим в трудную жизненную ситуацию, утвержденного постановлением администрации муниципального образования Кущевский район от 22 августа 2011 года № 1626, а также в исключительных случаях, не требующих отлагательств, материальная помощь до 5000 рублей оказывалась без рассмотрения Комиссией по распоряжению главы муниципального образования Кущевский район.

В 2019 году было рассмотрено 68 заявлений граждан об оказании материальной помощи, все решены положительно. Распоряжением администрации муниципального образования Кущевский район была оказана материальная помощь 68 заявителям.

Обращения по вопросам землепользования содержались в 7% обращений. Приоритетными в указанной сфере оставались проблемы выделения участков под индивидуальное жилищное строительство и личные подсобные хозяйства, приватизации земельных участков, межевые споры.

Главе муниципального образования Кущевский район и его заместителям доведены 100 процентов обращений.

Поступившие обращения рассматривались в установленные сроки: до 10 дней – 108 писем, до 15 дней – 213 писем, до 20 дней – 300 писем, до 30 дней – 283 письма и свыше 30 дней – 135 писем.

Более сложные и проблемные вопросы, поднятые на приеме и в письменных обращениях граждан, рассматривались лично главой муниципального образования Кущевский район с выездом на место.

Увеличилось количество коллективных обращений, поступило 85 писем, что составляет 8%, в сравнении с 2018 годом (7%). Учитывая социальную значимость ряда обращений жителей района и с целью объективного их рассмотрения, многие вопросы администрация муниципального образования Кущевский район рассматривала с выездом на место, с участием заявителей, либо комиссионно. После каждого комиссионного выезда на место составлялся акт выезда, с обязательными подписями всех специалистов, выезжавших на место и подписью заявителя или заявителей.

В 2019 году 612 письменных обращений рассмотрено комиссионно в администрации муниципального образования Кущевский район или комиссионно с выездом на место, что составляет 59% от общего количества, поступивших обращений из них: 156 писем рассмотрено комиссионно, 333 обращений рассмотрено комиссионно с выездом на место, 123 письменных обращений рассмотрено с выездом на место. 369 обращений поддержано, в том числе меры приняты, что составляет от общего количества 36%, по 651 обращению, что составляет 65% от общего количества, граждане получили ответы разъяснительного характера.

В администрации муниципального образования Кущевский район продолжает работу телефон «Горячей линии», где круглосуточно принимаются и регистрируются обращения граждан оперативным дежурным единой

дежурно-диспетчерской службы администрации. Также функционирует круглосуточный телефон общественной приемной администрации муниципального образования Куцевский район, по обращениям граждан.

За 2019 год в администрацию муниципального образования Куцевский район по телефону «Горячей линии» поступило 339 сообщений, по круглосуточному телефону общественной приемной администрации муниципального образования Куцевский район обратилось 67 человек. Вопросы решены оперативно и своевременно.

В каждом сельском поселении продолжают работу телефоны «Доверия» и «Горячей линии», а также размещены «почтовые ящики» для сбора письменных обращений. За 2019 год на телефон «Горячей линии» администрации Ильинского сельского поселения Куцевского района поступило 2 звонка, вопросы решены оперативно и своевременно.

Администрацией муниципального образования Куцевский район принимались различные меры по повышению эффективности работы с жалобами, предложениями, заявлениями граждан.

Одной из форм работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Куцевский район является организация личного приема граждан. График личного приема граждан главой муниципального образования Куцевский район и его заместителями вывешен в здании администрации района и в зданиях администраций сельских поселений, а также информация доводилась до граждан через средства массовой информации и официальный сайт администрации.

В 2019 году, ежедневно, в общественной приемной администрации муниципального образования Куцевский осуществлялся прием устных и письменных обращений граждан. Специалистами проводилась разъяснительная работа, велась запись на прием к главе муниципального образования Куцевский район и его заместителям. К работе привлекались специалисты структурных подразделений администрации муниципального образования Куцевский район, в компетенцию которых входит решение вопроса, поднимаемого заявителем, или принималось решение о незамедлительном личном приеме заместителем главы района. Заявителям давались разъяснения на интересующие их вопросы, разъяснялся порядок рассмотрения обращений граждан, о положении действующего законодательства, компетенция рассмотрения и разрешения поднимаемых вопросов. За 2019 год в общественной приемной было принято 425 человек.

Общественная приемная находится в доступном для граждан месте, на первом этаже здания администрации муниципального образования Куцевский район.

В 2019 году в администрацию муниципального образования Куцевский район поступило **523 устных обращений** граждан, что на **9 %** больше, чем в 2018 году. Две трети обратившихся граждан записывались по телефону. По **104** устным обращениям меры были приняты, на **379** устных обращений даны разъяснения, **40** устных обращений находятся на контроле исполнения.

Динамика поступления устных обращений граждан за 2019 год представлена в таблице в абсолютных показателях (*диаграмма № 9*).

Главой муниципального образования Кущёвский район (исполняющим обязанности главы муниципального образования Кущевский район) принято **359** человек, его заместителями **150** человек, в том числе: заместителем главы по вопросам экономического развития, управления финансами, муниципальными закупками, инвестиций и взаимодействия с малым бизнесом - **12**, заместителем главы по вопросам социального развития - **34**, заместителем главы по вопросам строительства, жилищной политики коммунального хозяйства, транспорта, связи – **59**, заместителем главы по вопросам управления муниципальным имуществом, муниципального контроля, потребительской сферы, сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности - **35**, заместителем главы по вопросам правового обеспечения, кадровой политики, организационной работы, административной реформы, взаимодействия с общественными организациями политическими партиями и СМИ, архивный отдел – **8**, заместителем главы муниципального образования Кущевский район по вопросам казачества и воспитания допризывной молодежи - **1**.

Превышен среднерайонный показатель количества устных обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального образования Кущёвский район (*в расчёте на 1000 человек населения*) жителями сельских поселений: Раздольненского, Среднечубуркского, Новомихайловского, Ильинского, Шкуринского, Глебовского (*диаграмма № 10*).

Посетителям разъяснялся порядок решения поднимаемых вопросов, принимались необходимые меры по оперативному разрешению проблем заявителей. Проблемные вопросы рассматривались в ходе личных и личных выездных приёмов граждан руководством администрации Кущёвского района.

Анализ устных обращений показал, что приоритетными остаются вопросы **жилищно-коммунального хозяйства (41,6 %)**, это предоставление коммунальных услуг: электроснабжение, водоснабжение, газификация населённых пунктов и отдельных улиц, ремонт дорог и тротуаров, муниципальных учреждений, частных и многоквартирных домов, установка и поверка приборов учёта коммунальных услуг, уличное освещение, благоустройство, санитарный порядок, вопросы автотранспорта и другое.

Кроме того граждане обращались по вопросам **земельных отношений (15,9 %)**, **социальной направленности (7 %)**.

Жилищные вопросы составили **4,8 %**. Большинство вопросов связано с предоставлением жилья или переселением из аварийного и ветхого жилья; обеспечением жильем детей-сирот, граждан отдельных категорий. Приоритетными остаются обращения по вопросу постановки на учёт нуждающихся в улучшении жилищных условий, а так же реализации права на участие в разнообразных жилищных программах.

По вопросам **здравоохранения** поступило **11 обращений**, что составило **2,1%** от общего количества обращений, большинство из них просьбы об обеспечении льготными лекарствами. Поступали просьбы о содействии в

оказании квалифицированной медицинской помощи за пределами Кущёвского района.

Основные вопросы устных обращений представлены в *диаграмме № 11*.

Анализируя полученные обращения граждан, прослеживалась тенденция низкой правовой грамотности населения. С этой целью правовая помощь населению оказывалась в ходе проведения сходов граждан, выездных личных приемов главой муниципального образования Кущевский район в сельских поселениях, в ходе оказания методической помощи администрациям сельских поселений специалистами управления делами.

Руководством администрации муниципального образования Кущевский район большое внимание уделяется личным и выездным приемам граждан.

В 1-м полугодии 2019 года проведено 12 выездных приёмов граждан по сельским поселениям Кущёвского района, в ходе которых принято 101 человек, из них: главой муниципального образования Кущевский район 40 человек, заместителями 47 человек, руководителями служб, предприятий и учреждений - 14 человек.

С целью снижения количества обращений в краевые и федеральные органы власти, повышения качества работы с обращениями граждан и улучшения работы с населением администрацией муниципального образования Кущевский район использовались различные мероприятия.

С начала 2019 года проведено 12 открытых сессий Советов сельских поселений о проделанной работе за 2018 год, где активом и жителями поселений дана удовлетворительная оценка работы администраций сельских поселений. В отчетах глав поселений принимали участие: глава района, его заместители, прокурор района, начальник ОМВД России по Кущевскому району, руководители структурных подразделений, служб и организаций района. В ходе обсуждений жители поселений задавали интересующие их вопросы и получали компетентные ответы, не выезжая за пределы своего населённого пункта.

Все пожелания и замечания обобщены, на них даны письменные поручения главой муниципального образования Кущевский район по их исполнению.

Выдано с начала 2019 года - 169 поручений, из них: по сходам – 12 поручений, по выездным приемам на Советах по благоустройству сельских поселений – 15 поручений. Исполнение поручений по обращениям, поступившим на сходах граждан и в ходе Советов по благоустройству, контролировалось общественной приемной.

Итоги собраний граждан и задачи, поставленные населением перед властью, озвучивались в прямом эфире на местном радио, опубликовывались в средствах массовой информации.

С целью снижения количества обращений в краевые и федеральные органы власти, повышения качества работы с обращениями граждан и улучшения работы с населением администрацией муниципального образования Кущевский район использовались различные мероприятия.

Главой муниципального образования Кушевский район по плану работы администрации муниципального образования Кушевский район не реже одного раза в месяц проводится «Час контроля» по исполнению поручений главы администрации (губернатора) Краснодарского края, поручений главы муниципального образования Кушевский район и по рассмотрению обращений граждан с заместителями главы муниципального образования Кушевский район, начальниками отделов и управлений администрации муниципального образования Кушевский район, главами сельских поселений.

В каждом сельском поселении созданы Советы по благоустройству с привлечением активных граждан. Во 2-м полугодии 2019 года в 9-ти сельских поселениях Кушевского района были проведены Советы по благоустройству сельских поселений с участием главы муниципального образования Кушевский район и его заместителей. По завершению работы Советов по благоустройству был осуществлен прием граждан в ходе, которого главой района было принято – 36 человек.

Также в администрации муниципального образования Кушевский район не реже одного раза в месяц под руководством главы района проводится координационное совещание по работе Советов по благоустройству сельских поселений с участием активных граждан, руководителей предприятий и организаций, глав сельских поселений. По поступающим от граждан вопросам, оформляются карточки устного приема граждан, либо поручения главы района.

Продолжает функционировать сайт администрации района, на котором размещена информация о порядке рассмотрения обращений граждан (телефон общественной приемной, телефон «горячей линии», круглосуточный телефон общественной приемной, факс, электронный адрес администрации муниципального образования Кушевский район, а также график выездных приемов граждан заместителями главы муниципального образования Кушевский район в сельские поселения в 2019 году, график оказания методической помощи администрациям сельских поселений по вопросу реализации Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и т.д.).

На официальном сайте администрации муниципального образования Кушевский район имеется раздел «Виртуальная приемная», где граждане задают свои вопросы главе муниципального образования Кушевский район, обращения рассматриваются в соответствии с законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". Результаты рассмотрения вопросов, поднятых в обращениях, направляются по адресу электронной почты, обратившегося гражданина.

Также граждане обращались на имя главы муниципального образования Кушевский район через социальные сети «Одноклассники», «Инстаграмм» и «Фейсбук», обращения рассматривались в соответствии с законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", ответы направлялись электронно на аккаунт и

(или) по почтовому адресу, указанному в обращении заявителя. В 2019 году поступило 245 обращений.

Редакцией районной газеты "Наше время" регулярно используются различные формы и методы работы с населением. Публикуются вопросы, рассматриваемые на планерных совещаниях главы муниципального образования Кушевский район и на сессиях Совета муниципального образования Кушевский район, социально значимые нормативно-правовые акты и целевые программы, а также вопросы, поднятые на личных приемах граждан главой муниципального образования Кушевский район.

В 2019 году, в соответствии с запланированным графиком оказания методической помощи, специалистами управления делами администрации муниципального образования Кушевский район по вопросу реализации Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» состоялся выезд в администрацию Раздольненского сельского поселения Кушевского района. Методическая помощь оказана в полном объеме.

В организации работы с обращениями граждан просим администрации сельских поселений обратить внимание на наличие на стенде:

Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федерального закона от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»;

Закона Краснодарского края от 23 июня 2010 года № 2000-КЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае»;

Порядка работы с обращениями граждан в администрациях сельских поселений (в соответствии с изменениями и дополнениями);

образца заявления в адрес главы муниципального образования Кушевский район и главы сельского поселения.

Также необходимо:

актуализировать работу официального интернет - сайта администрации сельских поселений с размещением всей необходимой информации об обращениях;

привести в соответствие номенклатуры дел администрации сельских поселений;

заполнять регистрационно-контрольные карточки в полном объеме;

организовать архивное хранение материалов рассмотрения письменных и устных обращений граждан. Материалы рассмотрения обращений граждан

должны оформляться в папке в хронологическом порядке (обращение, резолюция должностного лица, ответ);

вести аналитическую работу с обращениями граждан: ежемесячные отчеты, ежеквартальный анализ по обращениям граждан, количество и тематики обращений, результативность их рассмотрения;

заполнять акт при рассмотрении обращения комиссионно, комиссионно с выездом на место в соответствии с утвержденной формой;

оформлять ответы на обращения граждан в соответствии с делопроизводством (поля служебного документа: верхнее – 2 см, нижнее – 2 см, правое – 1 см, левое – 3 см).

Специалистами управления делами прослеживался ход исполнения всех обращений, поступивших в администрацию муниципального образования Куцевский район. Кроме этого, специалисты управления делами осуществляли строгий контроль за сроками рассмотрения обращений граждан, делались запросы по предоставлению информации о рассмотрении обращений в соответствующие органы, контролировалась достоверность полученной информации, предоставление ее в указанный срок и своевременной отправки ответов адресату.

Ежемесячно управляющему делами администрации муниципального образования Куцевский район предоставляется информация об исполнительской дисциплине по рассмотрению обращений граждан. Нарушители сроков рассмотрения приглашаются на заседание рабочей группы по премированию работников администрации муниципального образования Куцевский район, на котором принимается решение о материальном наказании или дисциплинарном взыскании. В 2019 году нарушений по исполнению обращений граждан в администрации муниципального образования Куцевский район не допущено.

С целью повышения качества рассмотрения обращений граждан, промежуточные ответы на обращения были поставлены на дополнительный контроль до полного их разрешения. Ответы не полные, формальные, с формулировками, трудными для восприятия граждан, содержащие неточную информацию без ссылок на законодательные акты, возвращались на доработку исполнителям.

С целью дальнейшего повышения эффективности работы с обращениями граждан, снижения активности обращений граждан в федеральные и краевые органы власти необходимо:

проводить глубокий анализ характера и тематики обращений в целях оперативного информирования руководства и выработки предложений по исключению причин, порождающих рост обращений, в том числе выступать с инициативой о принятии соответствующих нормативных правовых актов и управленческих решений;

усилить контроль за качеством ответов в соответствии с критериями, определенными Методическими рекомендациями Администрации Президента Российской Федерации. Сотрудниками, ответственными за организацию

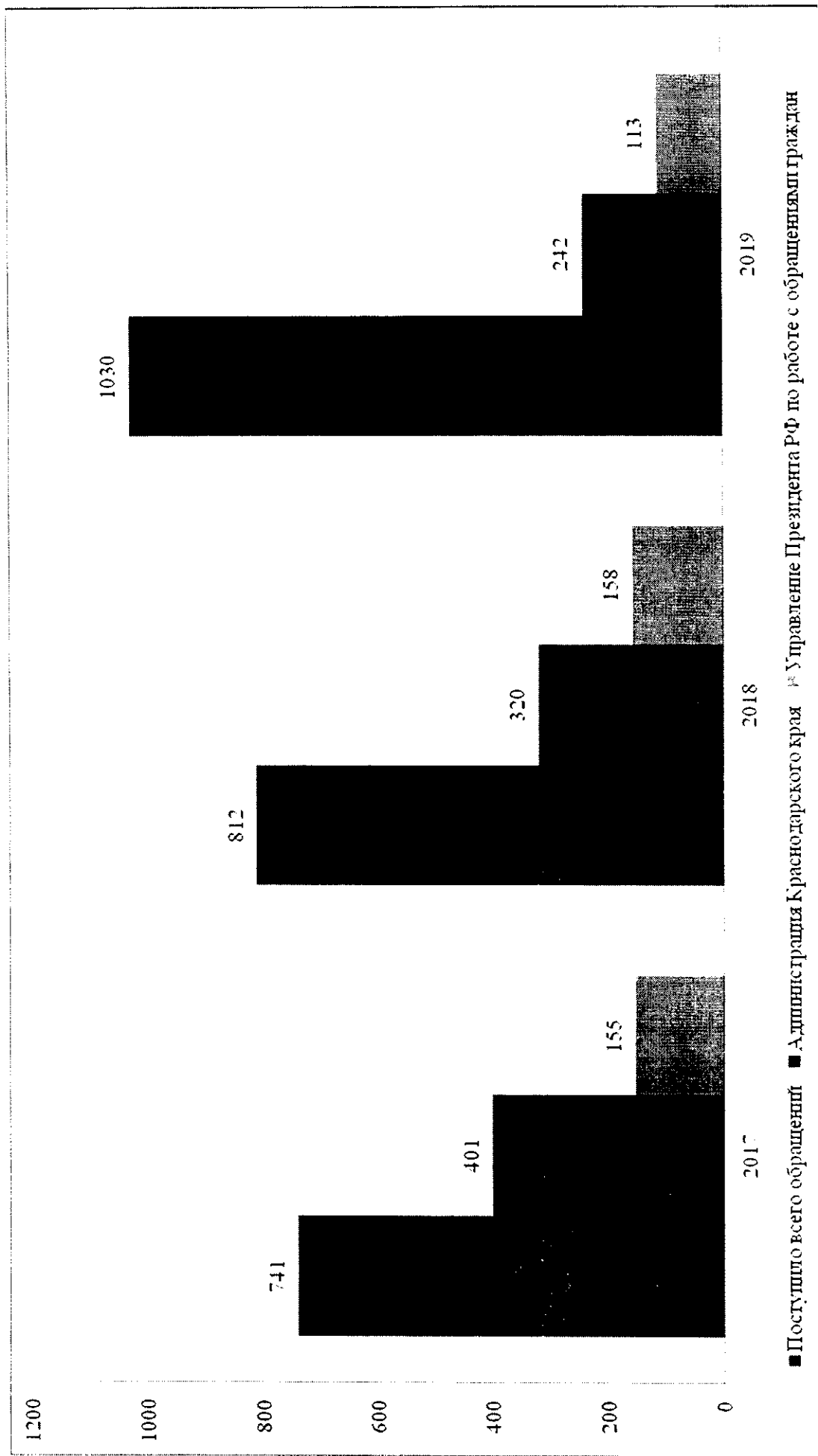
работы с обращениями граждан, проверять ответы исполнителей на предмет всестороннего и объективного рассмотрения фактов, изложенных в обращении; добиваться достоверности ответов;

руководителям принимать меры по усилению контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, а также за обоснованностью решений при их рассмотрении; по каждому случаю нарушения законодательства проводить служебные проверки и наказывать виновных;

уделять особое внимание разъяснительной работе в населении, привлекать к этой работе представителей общественности: максимально рассматривать обращения с выездом на место с участием заявителей, взаимодействовать с общественностью, ТОСами, инициировать совместные проверки фактов, указанных в жалобах; выезжать в отдаленные населенные пункты, своевременно принимать меры по решению наиболее социально значимых проблем; регулярно вести личные приемы граждан, в том числе выездные.

*Управление делами администрации
муниципального образования
Кущевский район*

Диаграмма № 1
 Динамика поступления письменных обращений граждан
 в администрации муниципального образования
 Кушевский район в 2017-2019 гг.



Администрация Президента РФ по работе с обращениями граждан

Диаграмма № 2
Количество письменных обращений граждан,
поступивших в администрацию муниципального
образования Кущевский район за 2019 года
(на тысячу человек населения)

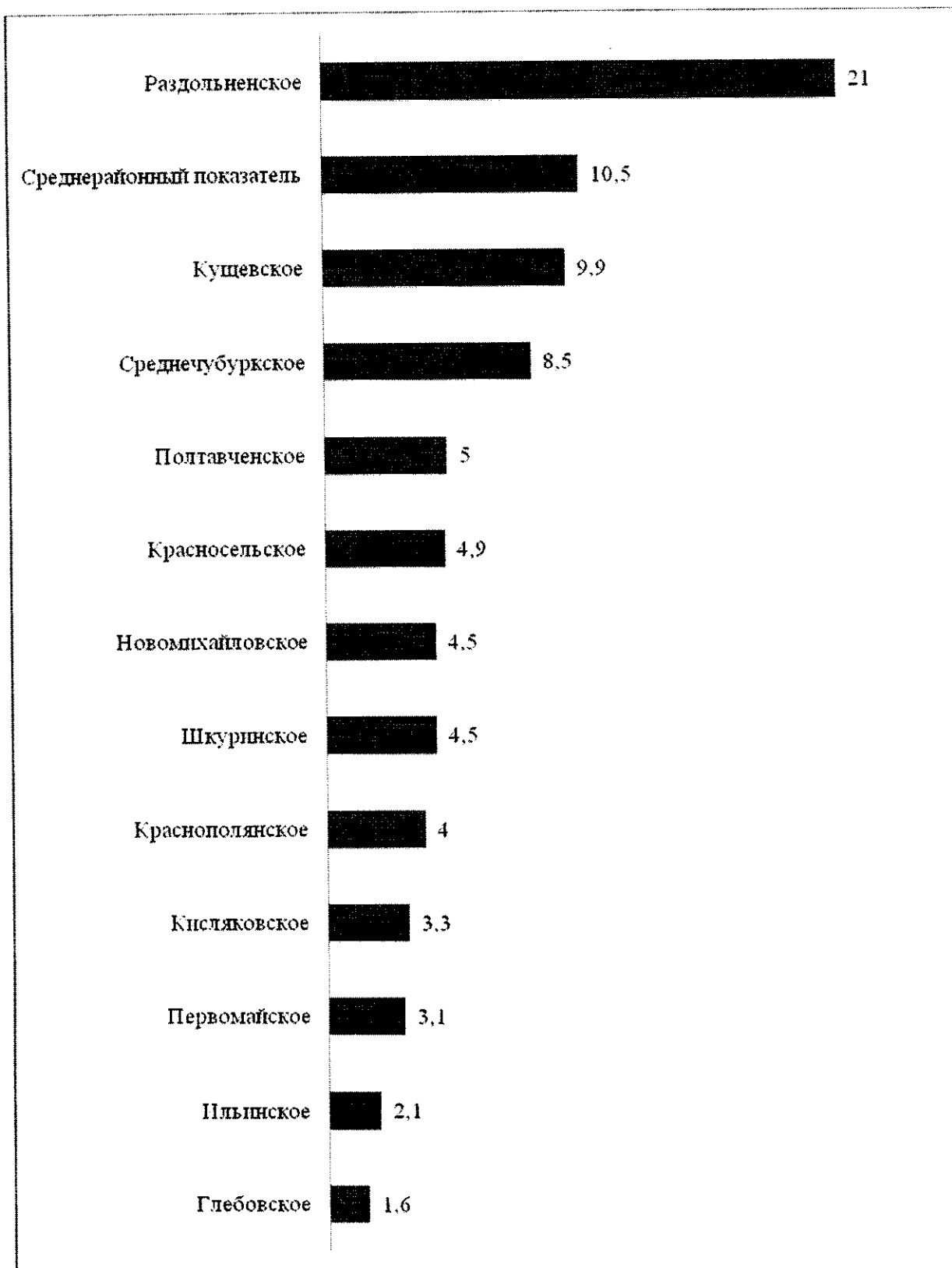


Диаграмма № 3
Количество письменных обращений граждан,
поступивших из администрации
Краснодарского края за 2019 год
(на тысячу человек населения)

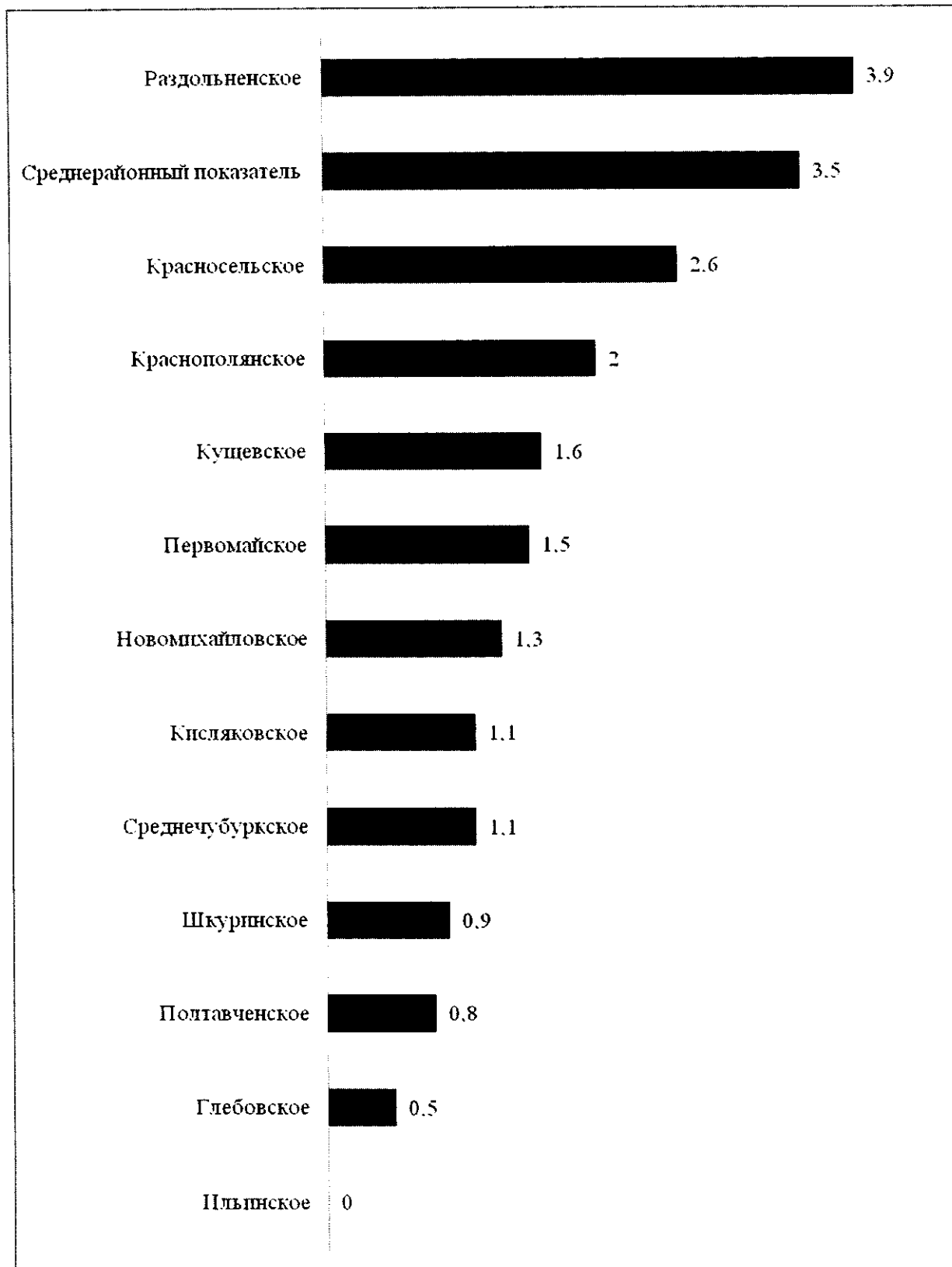


Диаграмма № 4

Количество письменных обращений граждан, поступивших в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (на тысячу человек населения)

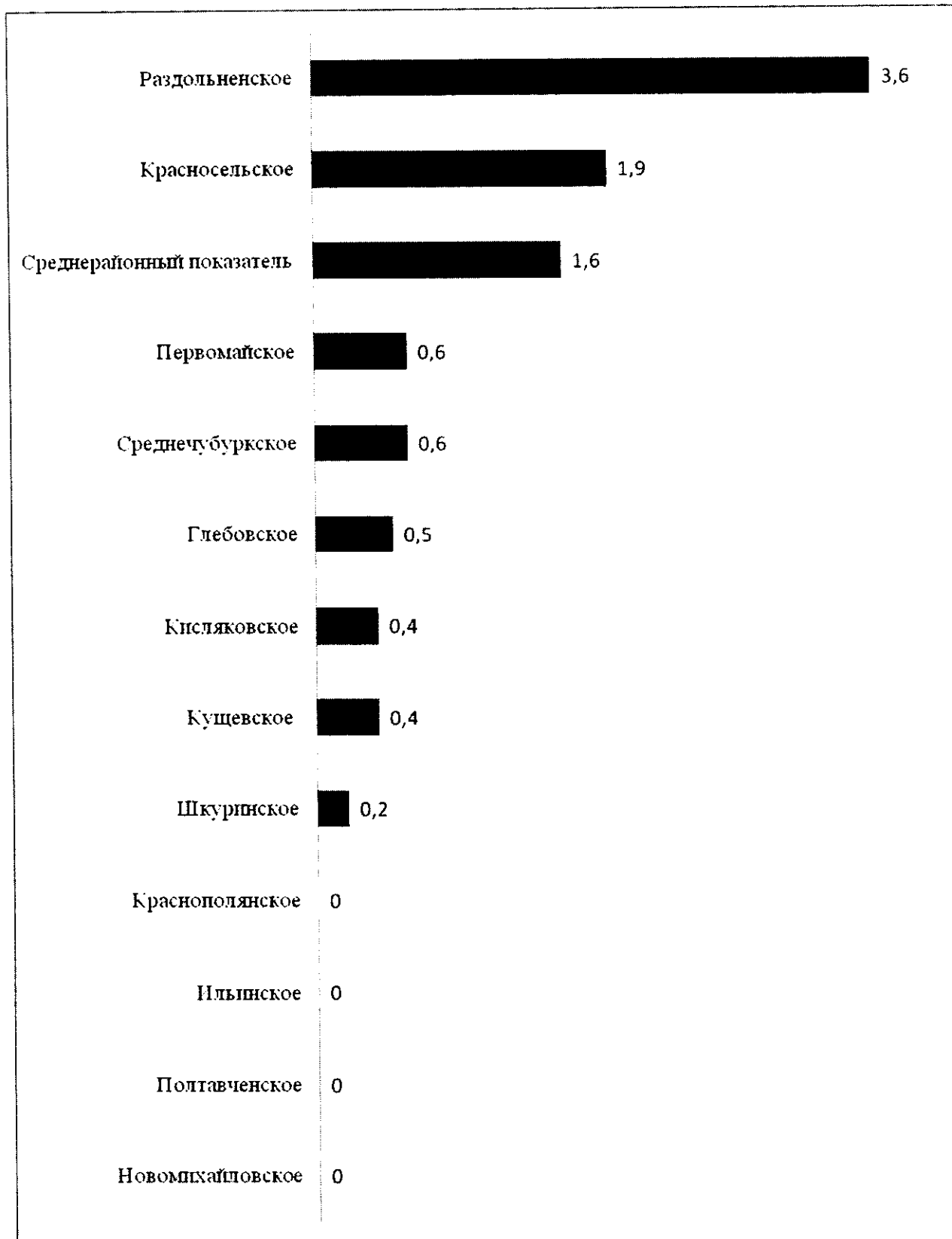


Диаграмма № 5
Количество обращений граждан,
поступивших на многоканальный круглосуточный
телефон администрации Краснодарского края
и круглосуточный телефон общественной приемной
администрации муниципального образования
Кушевский район за 2019 год
(на тысячу человек населения)

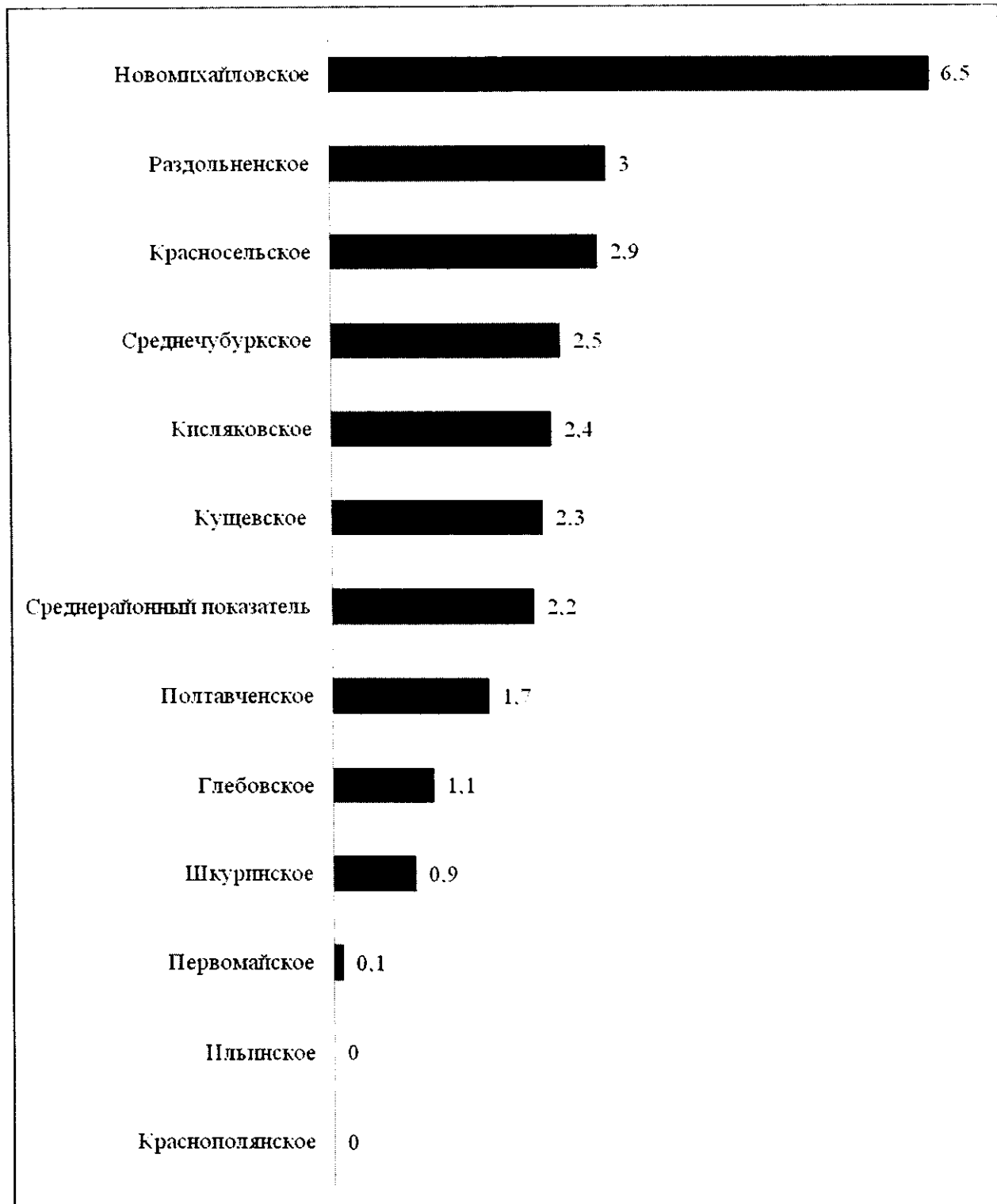


Диаграмма № 6
Тематика вопросов в письменных обращениях граждан,
поступивших в администрацию муниципального образования
Кушевский район за 2019 год
(в процентах)

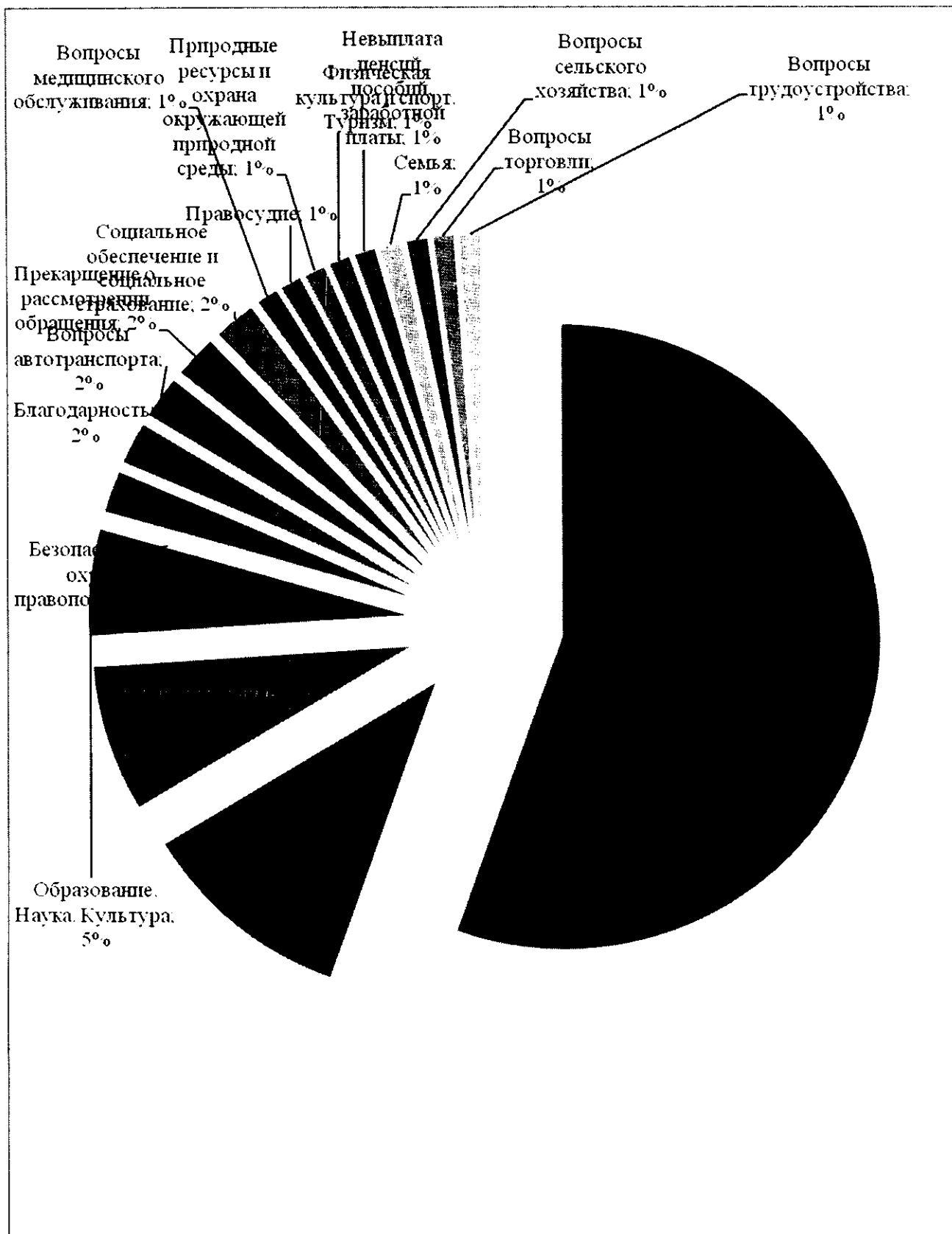


Диаграмма № 7
 Тематика вопросов в письменных обращениях граждан,
 поступивших из администрации
 Краснодарского края за 2019 год
 (в процентах)

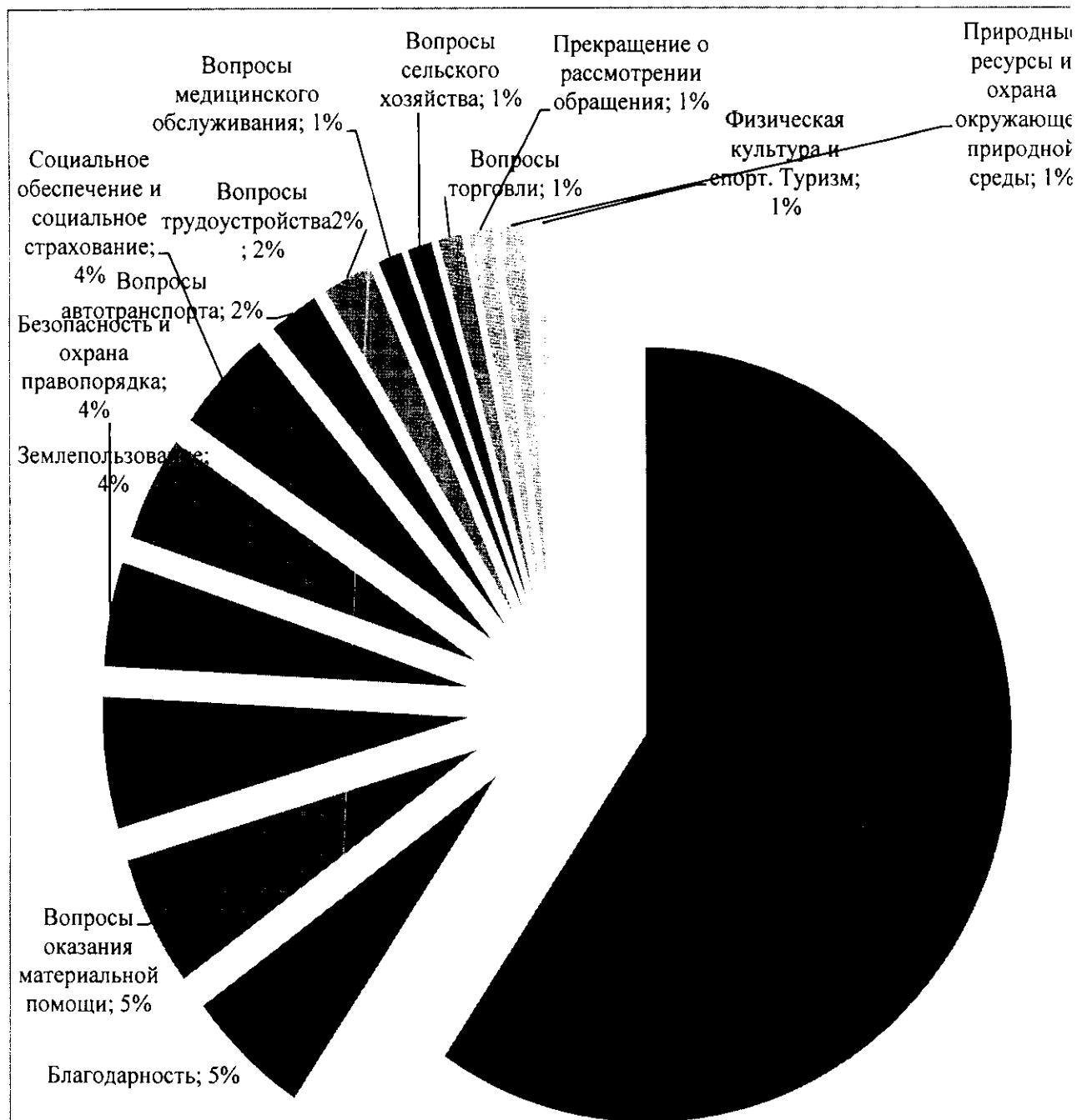


Диаграмма № 8

Тематика вопросов в письменных обращениях граждан, поступивших в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций за 2019 год
(в процентах)

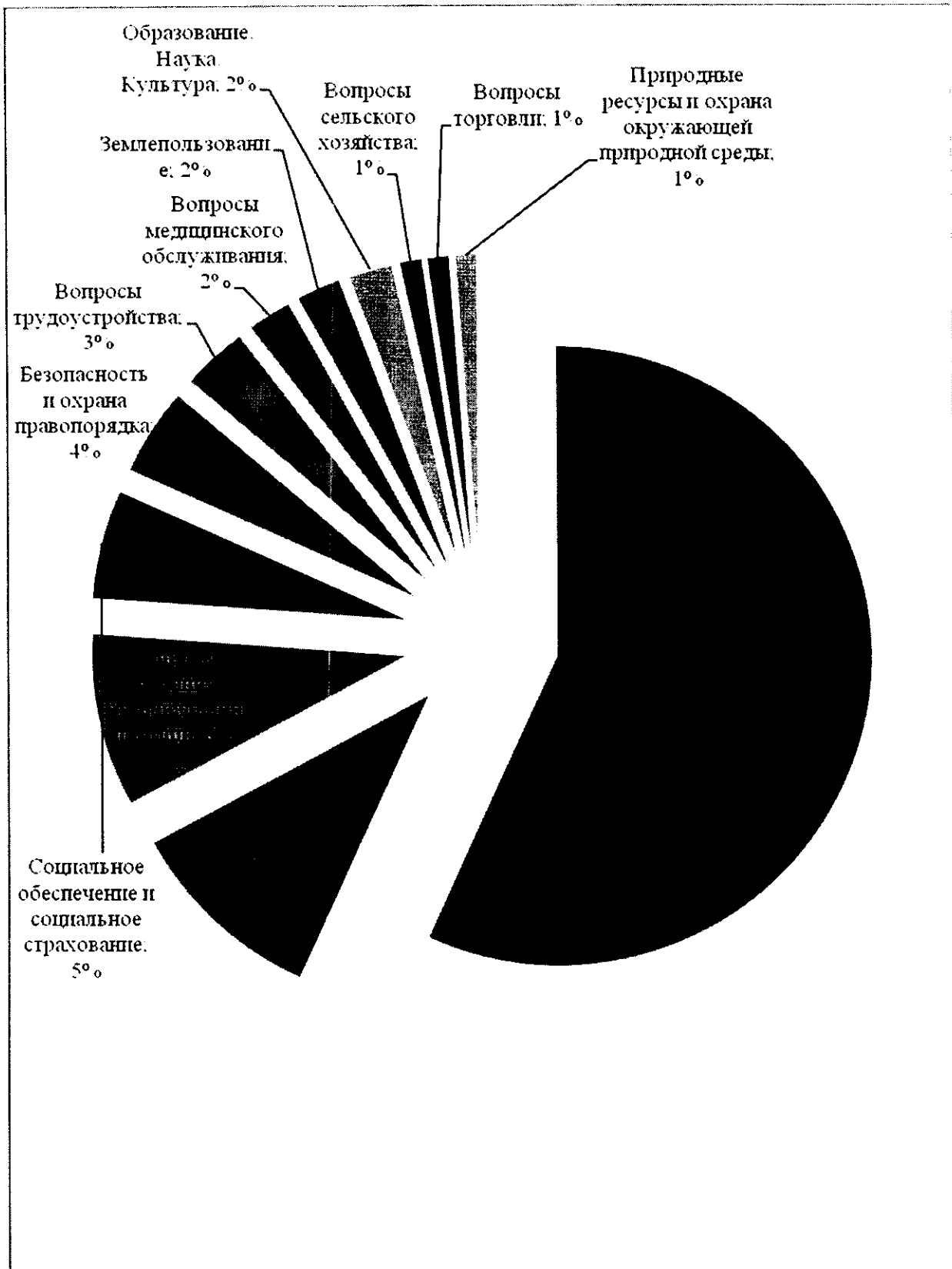


Диаграмма № 9
 Динамика поступления устных обращений граждан
 в администрацию муниципального образования
 Кушёвский район в 2019 году

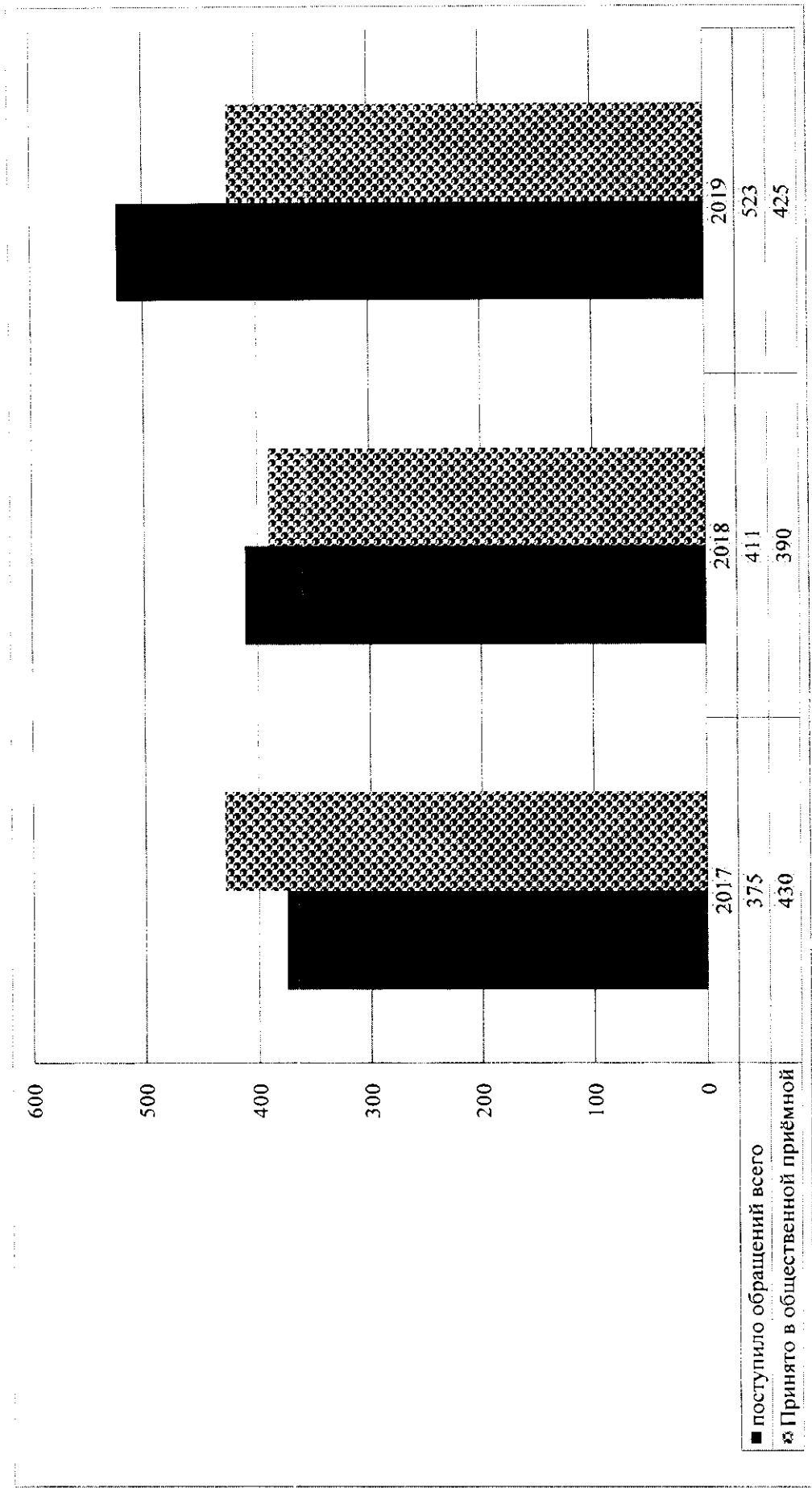


Диаграмма № 10
Количество устных обращений граждан, поступивших
в администрацию муниципального образования
Кущёвский район за 2019 год
(на тысячу человек населения)

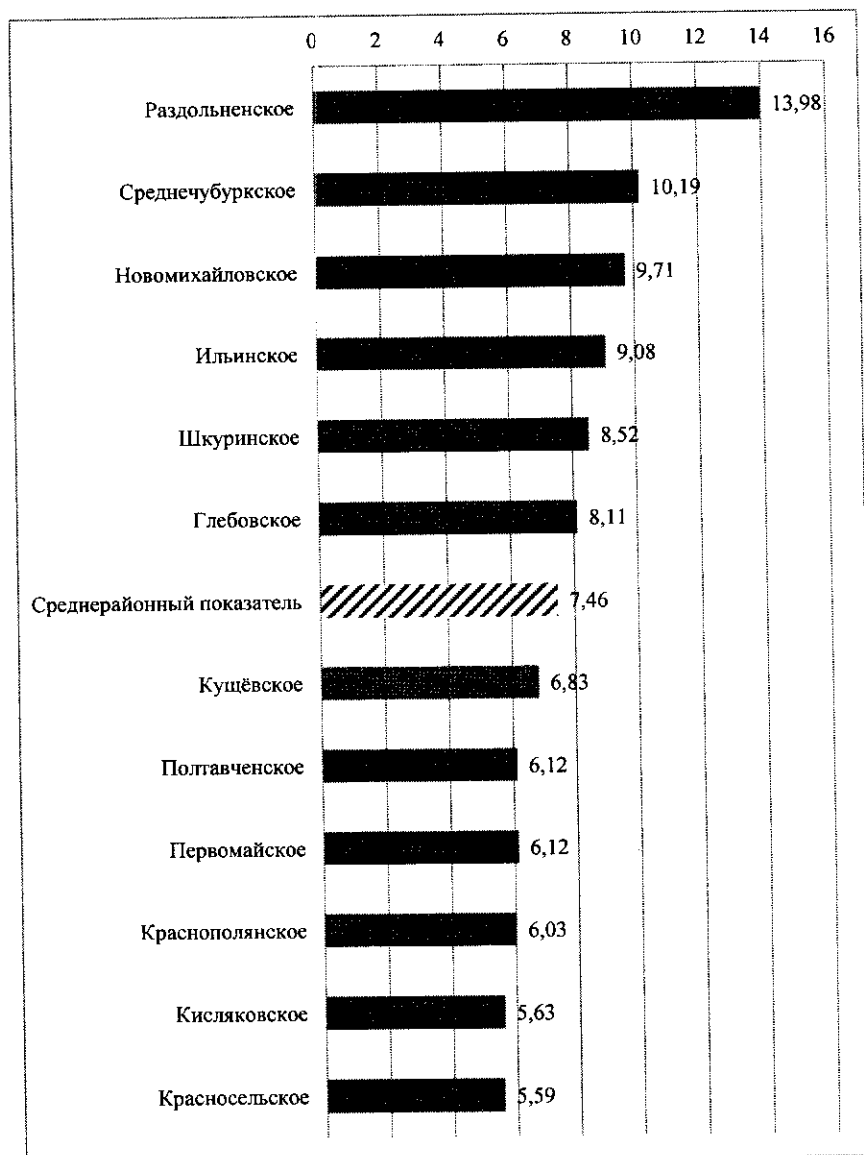


Диаграмма № 11
 Основные вопросы устных обращений граждан,
 поступивших в администрацию муниципального образования
 Кущёвский район в 2019 году
 (в процентах)

