

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

к статистическому отчету о работе с обращениями граждан
в администрации муниципального образования
Кушевский район за 2019 год.

Работа с предложениями, заявлениями, жалобами граждан в администрации муниципального образования Кушевский район велась 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).

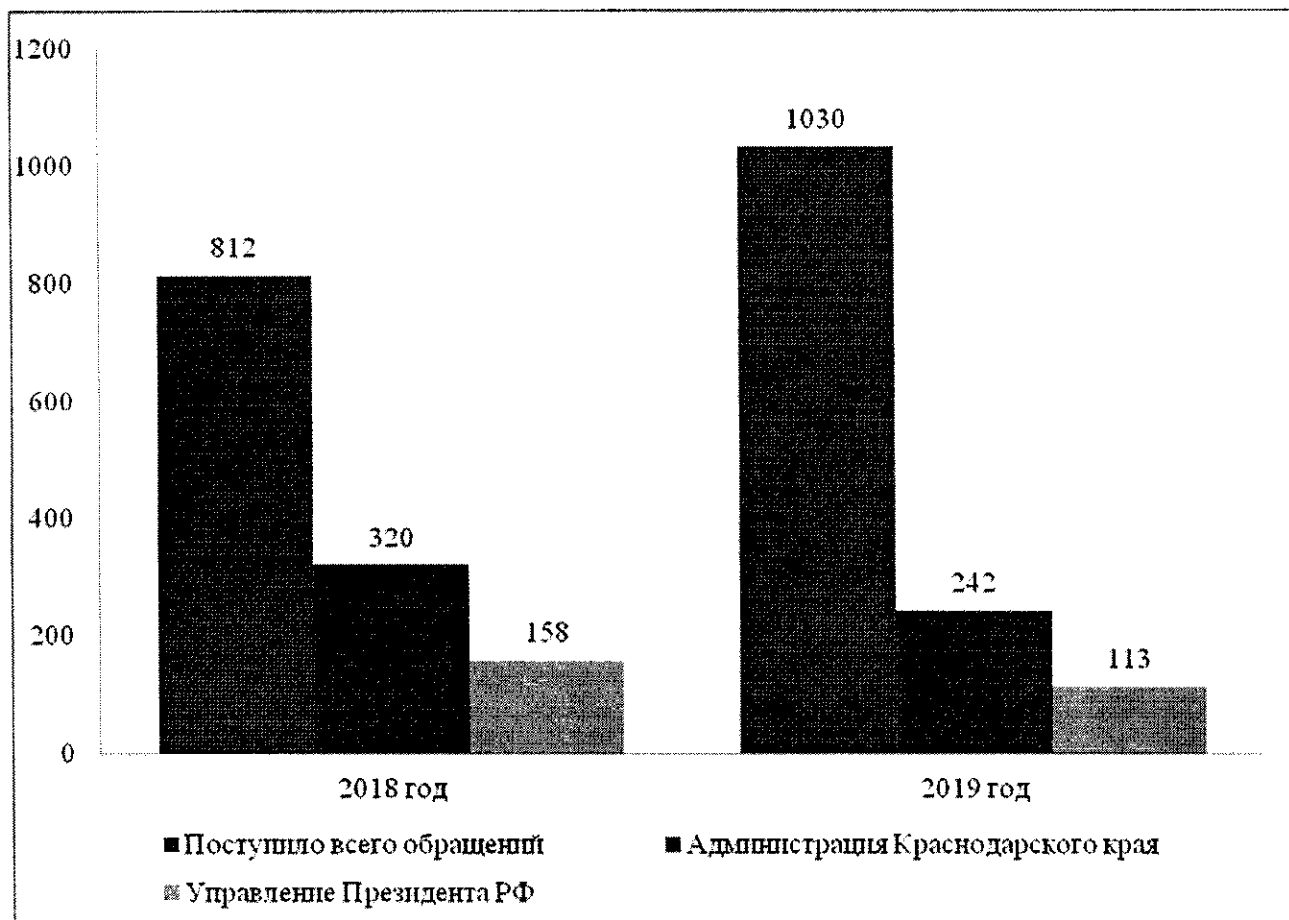
В холле администрации муниципального образования Кушевский район размещен информационный стенд с текстами Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации 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», Устава муниципального образования Кушевский район, там же имеется образец заявления в адрес главы района, блок-схема рассмотрения обращений граждан, адреса электронной почты и официального сайта, режим работы общественной приемной, часы приема граждан главой муниципального образования Кушевский район и его заместителей.

В администрацию муниципального образования Кушевский район за 2019 год поступило 1030 письменных обращений, в аналогичном периоде 2018 года поступило 812 обращений. Таким образом, количество обращений граждан, поступивших в отчетном периоде за 2019 год, по сравнению с 2018 годом увеличилось на 218 обращений.

Жителями Кушевского района в адрес Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций направлено 113 письменных обращений (11%), на 45 обращений меньше, чем в аналогичном периоде за 2018 год, в адрес администрации Краснодарского края поступило 242 обращения, что составляет 23% от общего количества корреспонденции (уменьшилось на 78 обращений по сравнению с аналогичным

периодом 2018 года), на многоканальный телефон администрации Краснодарского края обратилось 84 человека (уменьшилось на 96 звонков в сравнении с аналогичным периодом 2018 года).

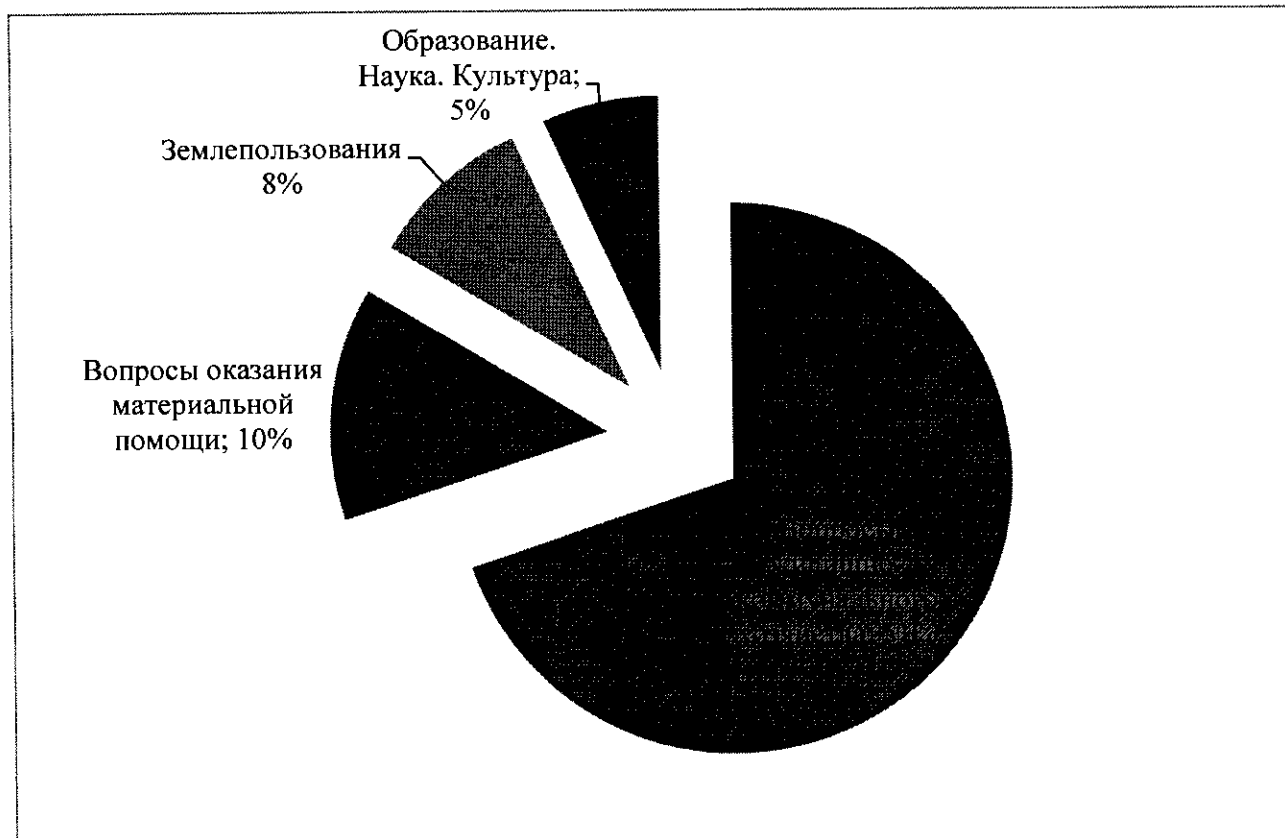
**Динамика поступлений письменных обращений граждан
в администрации муниципального образования
Куцевский район за 2019 год**



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 года 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 за 2019 год
(в процентах)



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

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

Одной из форм работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Кушевский район является организация личного приема граждан. График личного приема граждан главой муниципального образования Кушевский 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 Кушевский осуществлялся прием устных и письменных обращений граждан. Специалистами проводилась разъяснительная работа, велась запись на прием к главе муниципального образования Кушевский район и его заместителям. К работе привлекались специалисты структурных подразделений администрации муниципального образования Кушевский 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. Таким образом, количество обращений граждан, поступивших в отчетном периоде за 2019 год, по сравнению с 2018 годом увеличилось на 35 обращений.

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

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

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

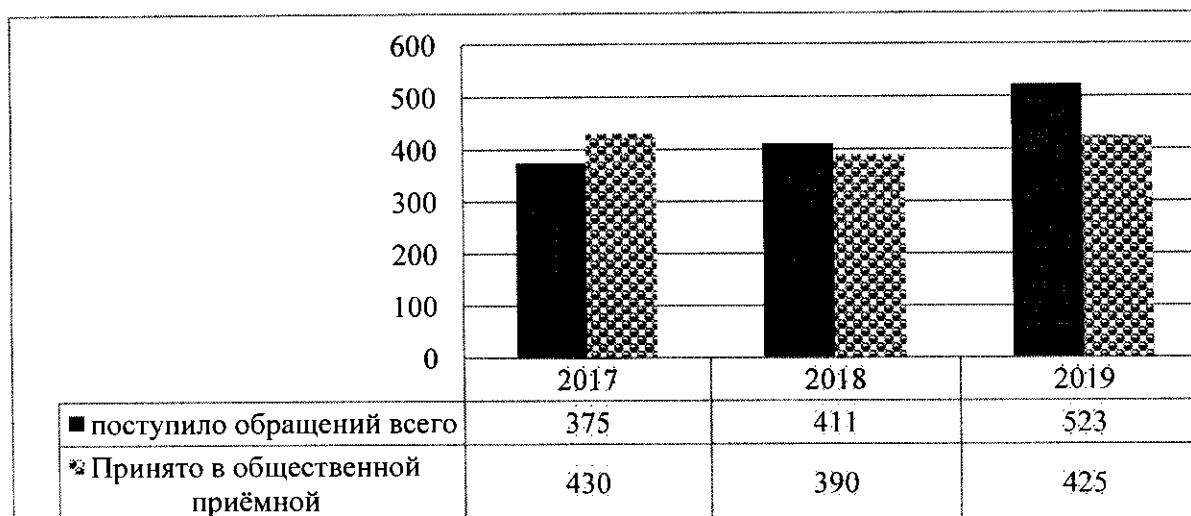
Учитывая социальную значимость ряда обращений жителей района и с целью объективного их рассмотрения, многие вопросы администрация муниципального образования Куцевский район рассматривала с выездом на место, с участием заявителей, либо комиссионно.

В 2019 году 612 письменных обращений рассмотрено комиссионно в администрации муниципального образования Куцевский район или комиссионно с выездом на место, что составляет 59% от общего количества, поступивших обращений (на каждый комиссионный сбор составлялся акт выезда).

В 2019 году в администрацию муниципального образования Куцевский район поступило 523 устных обращений граждан. Две трети обратившихся, 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

в администрацию муниципального образования
Кущёвский район в 2019 году.

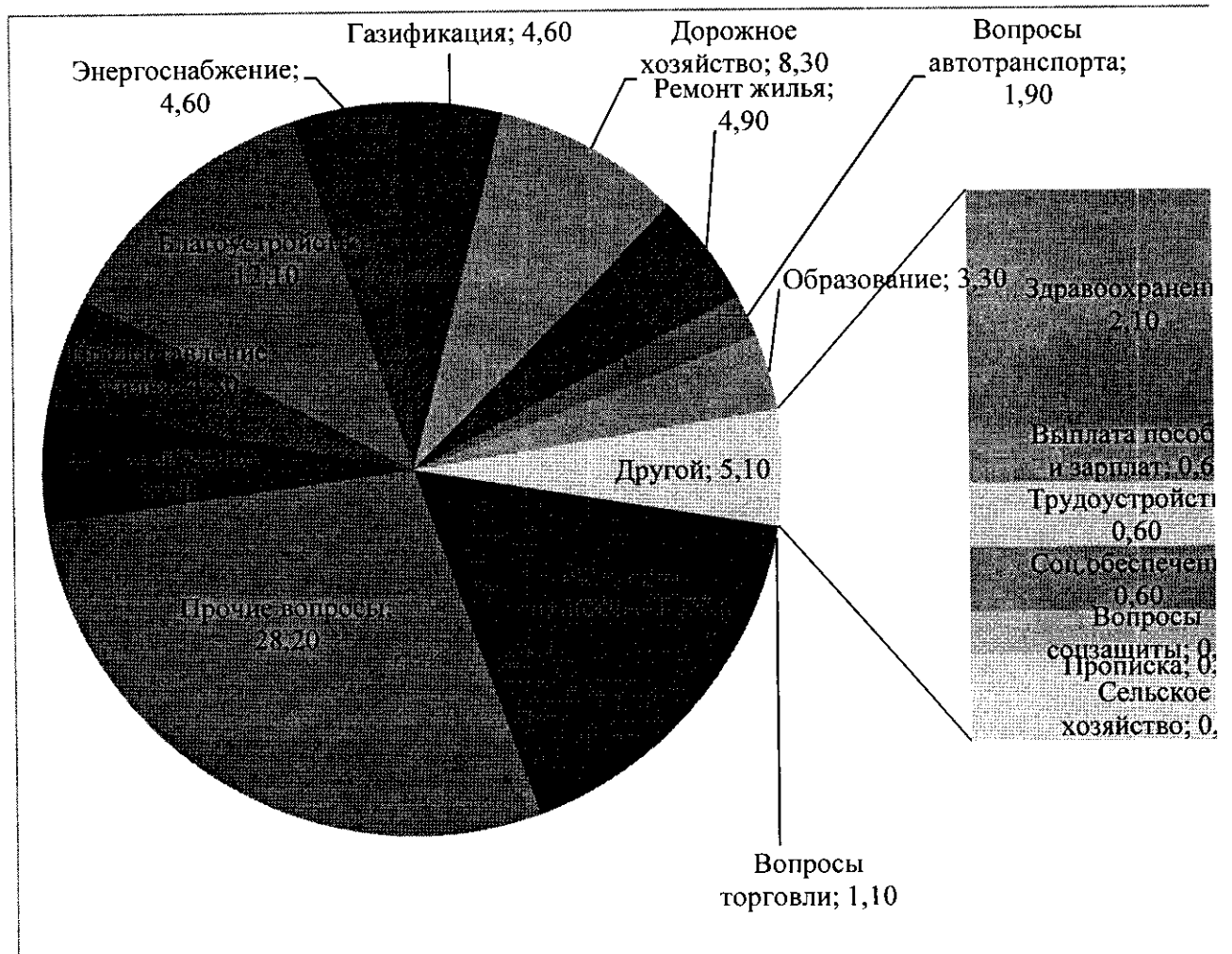


Главой муниципального образования Кущёвский район (исполняющим обязанности главы муниципального образования Кущевский район) принято **359** человек, его заместителями 150 человек, в том числе: заместителем главы по вопросам экономического развития, управления финансами, муниципальными закупками, инвестиций 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.

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 являются вопросы жилищно-коммунального хозяйства (41,6 %), земельных отношений (15,9 %), жилищного характера (4,8 %).

Основные вопросы устных обращений граждан,
поступивших в администрацию муниципального образования
Кущёвский район в 2019 году
(в процентах)



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 Кущевского 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 Куцевскому 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 Куцевский 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 Куцевский район использовались различные мероприятия.

Главой муниципального образования Куцевский район по плану работы администрации муниципального образования Куцевский район не реже одного раза в месяц проводится «Час контроля» по исполнению поручений главы администрации (губернатора) Краснодарского края, поручений главы муниципального образования Куцевский район и по рассмотрению обращений граждан с заместителями главы муниципального образования Куцевский район, начальниками отделов и управлений администрации муниципального образования Куцевский 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 Куцевского района были проведены Советы по благоустройству сельских поселений с участием главы муниципального образования Куцевский 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 Куцевский 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 Куцевский район, а также график выездных приемов граждан заместителями главы муниципального образования Куцевский 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 Куцевский район имеется раздел «Виртуальная приемная», где граждане задают свои вопросы главе муниципального образования Куцевский 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 Куцевский 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 Куцевский район и на сессиях Совета муниципального образования Куцевский район, социально значимые нормативно-правовые акты и целевые программы, а также вопросы, поднятые на личных приемах граждан главой муниципального образования Куцевский район.

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 Куцевский район, попавшим в трудную жизненную ситуацию, утвержденного постановлением администрации муниципального образования Куцевский 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 Куцевский 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.

Специалистами управления делами прослеживался ход исполнения всех обращений, поступивших в администрацию муниципального образования Кущевский 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 Кущевский район предоставляется информация об исполнительской дисциплине по рассмотрению обращений граждан. Нарушители сроков рассмотрения приглашаются на заседание рабочей группы по премированию работников администрации муниципального образования Кущевский район, на котором принимается решение о материальном наказании или дисциплинарном взыскании. В 2019 году нарушений по исполнению обращений граждан не допущено.

Администрация муниципального образования Кущевский район внимательно следит за сроками рассмотрения граждан и принимает меры по дальнейшему совершенствованию работы с обращениями граждан.

*Управление делами администрации
муниципального образования
Кущевский район*

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

о работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования Куцевский район за 2019 год.

№	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.)/%	247	244	280	259	1030
		64/26%	75/31%	54/19%	49/19%	242/23%
1.1.	взято на контроль всего (кол.)/%, в том числе из администрации края (кол.)/%	239/97%	242/99%	277/99%	253/98%	1011/98%
		64/100%	75/100%	54/100%	49/100%	242/100%
2.	Поступило повторно (кол.)/%	-	-	-	-	-
3.	Рассмотрено всего обращений (кол.)	228	248	274	289	1039
	из них:					
3.1.	поддержано, в т.ч. меры приняты (кол.)/%	81/36%	76/31%	108/39%	104/36%	369/36%
3.2.	разъяснено (кол.)/%	139/61%	170/69%	163/59%	179/62%	651/63%
3.3.	не поддержано (кол.)/%	-	-	-	-	-
3.4.	переадресовано по компетенции (кол.)	8	2	3	6	19
4.	В работе (кол.)	49	45	51	21	21
5.	Рассмотрено комиссионно с выездом на место (кол.)/%	129/57%	154/62%	161/59%	168/58%	612/59%
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,	173	94	146	96	509
8.1.	в том числе главой МО	113	66	102	78	359
9.	Принято граждан в общественной приемной и специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан	50	160	120	95	425
10.	Принято звонков по телефону "горячей линии" в ЕДДС администрации МО	48	93	124	74	339
11.	Принято звонков по круглосуточному телефону администрации МО, специалистами ответственными за работу с обращениями граждан	15	12	22	18	67
12.	Получено карточек по обращениям, поступившим на многоканальный круглосуточный телефон администрации края	21	17	24	22	84

13.	Получено карточек личного приема граждан главы администрации (губернатора) Краснодарского края В.И.Кондратьева	1	-	-	-	1
14.	Обращения граждан, поставленные на «Контроль полного исполнения» в администрации Краснодарского края	21	19	8	9	57

*из них 30 обращений перешло из 4 квартала 2018 года (20-поддержано, 10-разъяснено)

*Управление делами администрации
муниципального образования
Куцневский район*

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

о работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования
Кущевский район и в сельских поселениях за 2019 год.

№	Показатель	Сельские поселения														С начала года
		Администрация района	Кушевское	Кисляковское	Новомихайловское	Первомайское	Шкуринское	Краснополянское	Среднечудурское	Красносельское	Раздольненское	Клиньское	Полтавченское	Глебовское		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1.	Поступило всего письменных обращений (количество)	1030	644	25	3	15	23	-	38	131	13	3	6	2	1933	
1.1.	взято на контроль всего (кол.)/%	1011/98%	644/100%	25/100%	3/100%	15/100%	23/100%	-	38/100%	131/100%	13/100%	3/100%	6/100%	2/100%	1914/99%	
2.	Поступило повторно (кол.)/%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3.	Рассмотрено всего обращений (кол.)	1039	644	25	3	15	23	-	38	132	11	3	6	2	1941	
	из них:															
3.1.	поддержано, в т.ч. меры приняты (кол.)/%	369/36%	416/65%	16/64%	-	1/7%	3/13%	-	-	38/29%	6/55%	-	3/50%	1/50%	853/44%	
3.2.	разъяснено (кол.)/%	651/63%	228/35%	9/36%	3/100%	14/93%	20/87%	-	36/95%	94/71%	5/45%	3/100%	3/50%	1/50%	1067/55%	
3.3.	не поддержано (кол.)/%	-	-	-	-	-	-	-	2/5%	-	-	-	-	-	2/1%	
3.4.	переадресовано по компетенции (кол.)	19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19	
4.	В работе (кол.)	21	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	23	

	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
5.	Рассмотрено комиссионно с выездом на место (кол.)/%	612/59%	439/68%	5/20%	-	9/60%	-	-	1/3%	31/24%	4/36%	-	1/17%	-	-	-	1102/57%
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,	509	148	21	10	3	18	12	18	14	28	5	7	21	5	21	814
8.1.	в том числе главой МО	359	148	21	10	3	18	12	12	14	28	5	7	21	5	21	658
9.	Принято граждан в общественной и приемной специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан	425	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	425
10.	Принято звонков по телефону "горячей линии" в ЕДДС администрации МО	339	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	339
11.	Принято звонков по круглосуточному телефону администрации МО, специалистами ответственными за работу с обращениями граждан	67	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	69

12.	Получено карточек по обращениям, поступившим на многоканальный круглосуточный телефон администрации края	84	-	-	-	-	-
13.	Получено карточек личного приема главы администрации (губернатора) Краснодарского края В.И.Кондратьева	1	-	-	-	-	-
14.	Обращения граждан, поставленные на «Контроль полного исполнения» в администрации Краснодарского края	57	-	-	-	-	-

*из них 31 обращение перешло из 4 квартала 2018 года

*Управление делами администрации
муниципального образования
Куцесвский район*