

## СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

о работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования Кушевский район за 1-е полугодие 2017 года.

№	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.)/%	147	187			334
		89/61%	96/51%			185/55%
1.1.	взято на контроль всего (кол.)/%, в том числе из администрации края (кол.)/%	147/100%	186/100%			333/100%
		89/100%	96/100%			185/100%
2.	Поступило повторно (кол.)/%	-	-			-
3.	Рассмотрено всего обращений (кол.)	129	175			304
	из них:					
3.1.	поддержано, в т.ч. меры приняты (кол.)/%	46/36%	65/37%			111/37%
3.2.	разъяснено (кол.)/%	83/64%	109/62%			192/63%
3.3.	не поддержано (кол.)/%	-	-			-
3.4.	переадресовано по компетенции (кол.)	-	1			1
4.	В работе (кол.)	39	51			51
5.	Рассмотрено комиссионно с выездом на место (кол.)/%	73/57%	90/51%			163/54%
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,	174	54			228
8.1.	в том числе главой МО	68	36			104
9.	Принято граждан в общественной приемной и специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан	98	92			190
10.	Принято звонков по телефону "горячей линии" в общественную приемную	106	161			267
11.	Получено карточек по обращениям, поступившим на многоканальный круглосуточный телефон администрации края	13	22			35
12.	Получено карточек личного приема граждан главы администрации (губернатора) Краснодарского края В.И.Кондратьева	-	-			-

13.	Обращения граждан, поставленные на «Контроль полного исполнения» в администрации Краснодарского края	24	28			52
-----	--	----	----	--	--	----

\*из них 21 обращение перешло из 4 квартала 2016 года (15-поддержано, 6-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 1-е полугодие 2017 года.

№	Показатель	Сельские поселения													С начала года
		Администрация района	Кущевское	Кисляковское	Новомихайловское	Первомайское	Шкуринское	Краснополянское	Среднечубурское	Красносельское	Раздольненское	Ильинское	Полтавченское	Глебовское	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1.	Поступило всего письменных обращений (количество)	334	261	31	2	6	14	-	12	28	2	4	1	4	699
1.1.	взято на контроль всего (кол.)/%	333/100%	261/100%	31/100%	2/100%	2/100%	14/100%	-	12/100%	28/100%	2/100%	4/100%	1/100%	4/100%	698/100%
2.	Поступило повторно (кол.)/%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	Рассмотрено всего обращений (кол.)	304	240	29	2	5	13	-	9	28	1	4	1	4	640
	из них:														
3.1.	поддержано, в т.ч. меры приняты (кол.)/%	111/37%	116/48%	13/45%	-	2/40%	2/15%	-	4/44%	12/43%	-	3/75%	-	-	263/41%
3.2.	разъяснено (кол.)/%	192/63%	124/52%	15/52%	2/100%	3/60%	11/85%	-	5/56%	16/57%	1/100%	1/25%	1/100%	4/100%	375/59%
3.3.	не поддержано (кол.)/%	-	-	1/3%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1/1%
3.4.	переадресовано по компетенции (кол.)	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
4.	В работе (кол.)	51	25	2	-	1	1	-	3	-	1	-	-	-	84



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
12.	Получено карточек личного приема граждан главы администрации (губернатора) Краснодарского края В.И.Кондратьева	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13.	Обращения граждан, поставленные на контроль «Контроль исполнения» администрации Краснодарского края	52	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	52

\*из них 25 обращений перешло из 4 квартала 2016 года

*Управление делами администрации  
муниципального образования  
Кушевский район*

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

к статистическому отчету о работе с обращениями граждан  
в администрации муниципального образования  
Кушевский район за 1-е полугодие 2017 года.

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 21 мая 2014 года № 874 и Сборником методических рекомендаций и документов по работе с обращениями, утвержденным Администрацией Президента Российской Федерации (от 30 июля 2015 года № А1-610в).

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, Порядка работы с обращениями граждан в администрации 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 главы муниципального образования Кушевский район и его заместителей.

В администрацию муниципального образования Кушевский район за 1-е полугодие 2017 года поступило 334 письменных обращений, в аналогичном периоде 2016 года поступило 327 обращений. Таким образом, количество обращений граждан, поступивших в отчетном периоде 2017 года, по сравнению с 2016 годом увеличилось на 7 обращений.

Жителям Кушевского района в адрес Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций направлено 64 письменных обращений (19%), в адрес администрации Краснодарского края поступило 185 обращений, что составляет 55% от общего количества корреспонденции (уменьшилось на 19 обращений по сравнению с

аналогичным периодом 2016 года), на многоканальный телефон администрации Краснодарского края обратилось 35 человек.

Администрацией муниципального образования Куцевский район велась работа по контролю за своевременным и качественным рассмотрением обращений граждан. С этой целью контролировалось 333 обращения, что составляет 99% от общего количества, поступивших обращений. Промежуточные ответы находились на контроле до полного исполнения.

В письменных обращениях граждан за 1-е полугодие 2017 года всего затронуто 334 вопроса, доминировали вопросы жилищно-коммунального хозяйства.

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 находились на особом контроле.

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 доводится до граждан через средства массовой информации и официальный сайт администрации.

В 1-м полугодии 2017 года 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. В 1-м полугодии 2017 года в общественной приемной было принято 190 человек.

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 и передаются на резолюцию главе

муниципального образования Кущевский район. На все поступившие звонки главой муниципального образования Кущевский район оформлялись поручения, которые передавались в общественную приемную на контроль до полного их исполнения.

В 1-м полугодии 2017 года в администрацию муниципального образования Кущевский район поступило 267 звонков. Вопросы решены оперативно и своевременно.

В каждом сельском поселении работает телефон «доверия» и «горячей линии», а также размещены «почтовые ящики» для сбора письменных обращений. За 1-е полугодие 2017 года в администрации сельских поселений на телефон «горячей линии» обратилось 8 человек. Обращения были зарегистрированы в журналах и решены оперативно.

Более сложные и проблемные вопросы, поднятые на приеме и в письменных обращениях граждан, рассматривались лично главой муниципального образования Кущевский район с выездом на место. Регулярно в приеме граждан с главой муниципального образования Кущевский район принимали участие заместители главы муниципального образования Кущевский район, главы сельских поселений, руководители предприятий и учреждений, начальники отделов. В 1-м полугодии 2017 года 163 письменных обращений рассмотрено комиссионно в администрации муниципального образования Кущевский район или комиссионно с выездом на место, что составляет 54% от общего количества, поступивших обращений.

В 1-м полугодии 2017 года в администрацию муниципального образования Кущевский район поступило 228 устных обращений граждан. Одна треть обратившихся, записывались по телефону. По 40 устным обращениям меры были приняты, 158 обращений поддержано, 30 устных обращений находятся на контроле, из них: 15 на контроле полного исполнения. В сравнении с отчетным периодом 2016 года, этот показатель увеличился на 42 обращения и составил 22,5%.

#### Динамика поступления устных обращений граждан за последние 5 лет в абсолютных показателях.

	1-е полугодие 2013 года	1-е полугодие 2014 года	1-е полугодие 2015 года	1-е полугодие 2016 года	1-е полугодие 2017 года
Поступило обращений всего:	186	219	223	186	228
Принято в общественной приёмной:	260	256	247	205	190

Главой муниципального образования Кущевский район принято 104 человека, его заместителями 88 человек, в том числе: Е.Н.Коротенко - 19,



В.И.Кравченко - 42, С.М.Зубков - 1, В.И.Пикалов - 5, Е.И.Поступаева – 7, М.М.Кумов - 14.

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 (30%), земельных отношений (11,8%), соцобеспечения (9,6%).

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

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

В первом полугодии 2017 года проведено 12 выездных приёмов граждан по сельским поселениям Кущёвского района, в ходе которых принято 122 человека, из них: главой района 27 человек, заместителями 59 человек, руководителями служб, предприятий и учреждений - 36 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 Куцевский район использовались различные мероприятия.

25 марта 2017 года в центре станицы Кущёвской проводился расширенный приём граждан главой муниципального образования Кущёвский район, в котором принимали участие: заместители главы района, руководители структурных подразделений, служб и организаций района, что позволило жителям района задать интересующие их вопросы и получить компетентные ответы. Данный приём проводился для населения Кущёвского района специально в субботний, выходной день. Принято было 15 граждан, на два обращения были даны разъяснения в ходе приёма, 13 обращений взяты на контроль.

С начала 2017 года проведено 12 открытых сессий Советов сельских поселений о проделанной работе за 2016 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, 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 2017 года - 102 поручения, из них: по сходам –

17. Исполнение поручений по обращениям, поступившим на сходах граждан, контролировались общественной приемной.

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

Продолжает функционировать сайт администрации района, на котором размещена информация о порядке рассмотрения обращений граждан (телефон общественной приемной, телефон «горячей линии», факс, электронный адрес администрации муниципального образования Куцевский район, а также график выездных приемов граждан заместителями главы муниципального образования Куцевский район в сельские поселения в 2017 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.).

Также 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 или на почтовый адрес, обратившегося гражданина.

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.

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. За первое полугодие 2017 года нарушений по исполнению обращений граждан не допущено.

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

*Управление делами администрации  
муниципального образования  
Куцевский район*