

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

о работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования Куцевский район за 1-е полугодие 2019 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.)/%	247	244			491
		64/26%	75/31%			139/28%
1.1.	взято на контроль всего (кол.)/%, в том числе из администрации края (кол.)/%	239/97%	242/99%			481/98%
		64/100%	75/100%			139/100%
2.	Поступило повторно (кол.)/%	-	-			-
3.	Рассмотрено всего обращений (кол.)	228	248			476
	из них:					
3.1.	поддержано, в т.ч. меры приняты (кол.)/%	81/36%	76/31%			157/33%
3.2.	разъяснено (кол.)/%	139/61%	170/69%			309/65%
3.3.	не поддержано (кол.)/%	-	-			-
3.4.	переадресовано по компетенции (кол.)	8	2			10
4.	В работе (кол.)	49	45			45
5.	Рассмотрено комиссионно с выездом на место (кол.)/%	129/57%	154/62%			283/59%
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			267
8.1.	в том числе главой МО	113	66			179
9.	Принято граждан в общественной приемной и специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан	50	160			210
10.	Принято звонков по телефону "горячей линии" в ЕДДС администрации МО	48	93			141
11.	Принято звонков по круглосуточному телефону администрации МО, специалистами ответственными за работу с обращениями граждан	15	12			27
12.	Получено карточек по обращениям, поступившим на многоканальный круглосуточный телефон администрации края	21	17			38

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			40

*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 1-е полугодие 2019 года.

№	Показатель	Сельские поселения														С начала года
		Администрация района	Кушевское	Кисляковское	Новомихайловское	Первомайское	Шкуринское	Краснополянское	Среднечубурское	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)	491	260	15	2	6	14	-	10	55	2	2	1	1	859	
1.1.	взято на контроль всего (кол.)/%	481/98%	260/100%	15/100%	2/100%	6/100%	14/100%	-	10/100%	55/100%	2/100%	2/100%	1/100%	1/100%	849/99%	
2.	Поступило повторно (кол.)/%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3.	Рассмотрено всего обращений (кол.)	476	227	14	2	6	12	-	9	49	2	2	1	1	801	
	из них:															
3.1.	поддержано, в т.ч. меры приняты (кол.)/%	157/33%	138/61%	7/50%	-	1/17%	2/17%	-	-	19/39%	1/50%	-	1/100%	1/100%	327/41%	
3.2.	разъяснено (кол.)/%	309/65%	89/39%	7/50%	2/100%	5/83%	10/83%	-	8/89%	30/61%	1/50%	2/100%	-	-	463/58%	
3.3.	не поддержано (кол.)/%	-	-	-	-	-	-	-	1/11%	-	-	-	-	-	1/1%	
3.4.	переадресовано по компетенции (кол.)	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10	
4.	В работе (кол.)	45	33	1	-	-	2	-	1	7	-	-	-	-	89	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
12.	Получено карточек по обращениям, поступившим на многоканальный круглосуточный телефон администрации края	38	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	38
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	40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	40

*из них 31 обращение перешло из 4 квартала 2018 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 2019 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 (в редакции от 20 сентября 2018 года № А1-3449о).

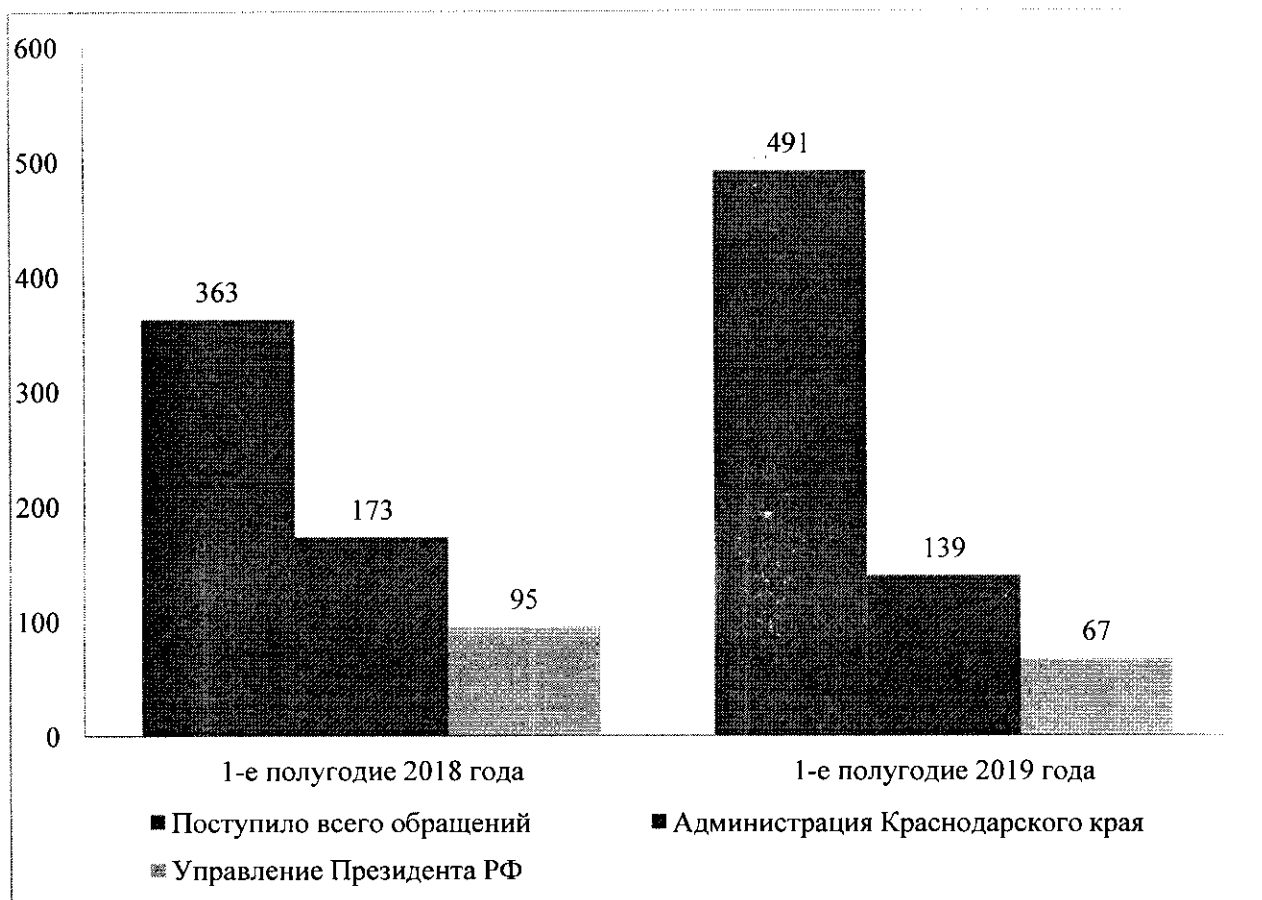
В холле администрации муниципального образования Кушевский район размещен информационный стенд с текстами Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации 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 1-е полугодие 2019 года поступило 491 письменное обращение, в аналогичном периоде 2018 года поступило 363 обращения. Таким образом, количество обращений граждан, поступивших в отчетном периоде за 1-е полугодие 2019 года, по сравнению с 2018 годом увеличилось на 128 обращений.

Жителями Кушевского района в адрес Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций направлено 67 письменных обращений (14%), в адрес администрации Краснодарского края поступило 139 обращений, что составляет 28% от общего количества корреспонденции (уменьшилось на 34 обращения по сравнению с

аналогичным периодом 2018 года), на многоканальный телефон администрации Краснодарского края обратилось 38 человек.

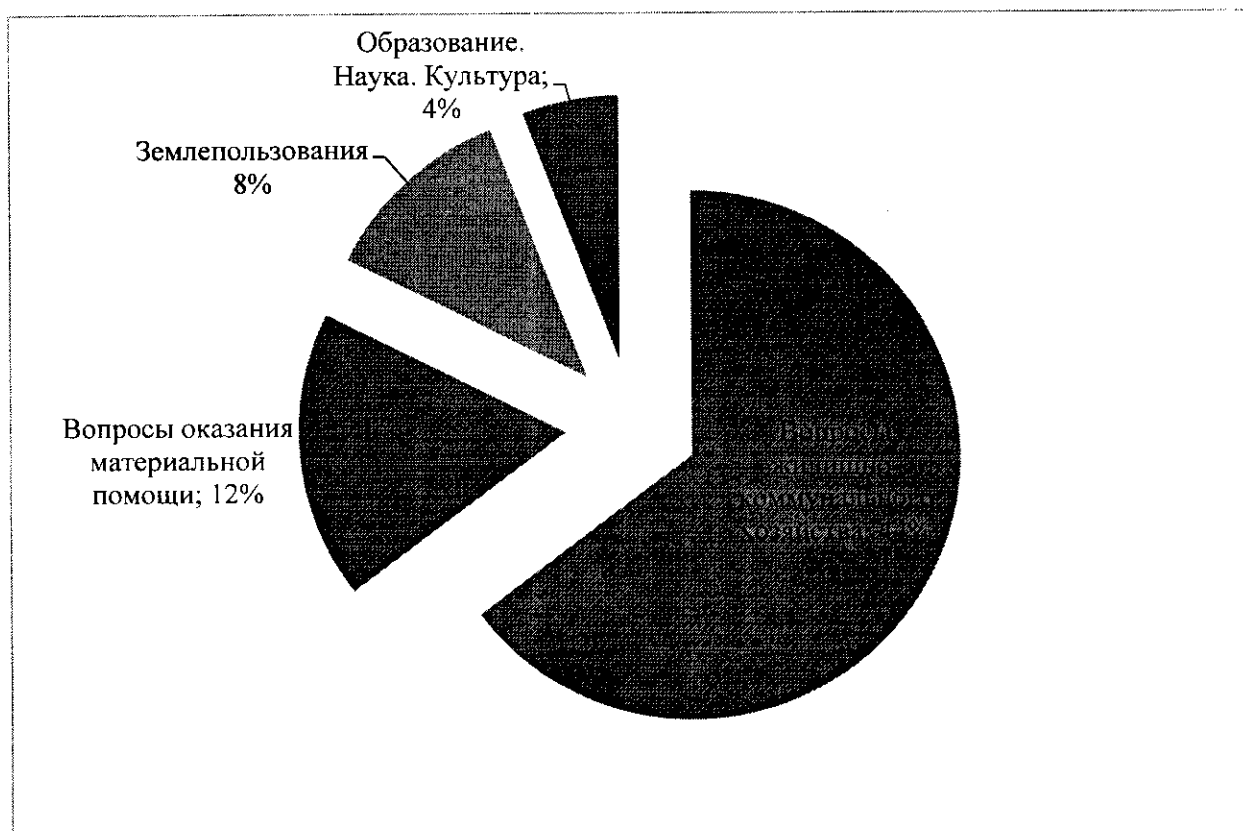
**Динамика поступлений письменных обращений граждан
в администрации муниципального образования
Кушевский район за 1-е полугодие 2019 года**



Администрацией муниципального образования Кушевский район велась работа по контролю за своевременным и качественным рассмотрением обращений граждан. С этой целью контролировалось 481 обращение, что составляет 98% от общего количества, поступивших обращений. Промежуточные ответы находились на контроле до полного исполнения.

В письменных обращениях граждан за 1-е полугодие 2019 года всего затронуто 491 вопрос, доминировали вопросы жилищно-коммунального хозяйства, оказания материальной помощи, землепользования, образования и т.д.

Тематика вопросов в письменных обращениях граждан,
поступивших в администрацию муниципального образования
Кушевский район за 1-полугодие 2019 года
(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 1-м полугодии 2019 года 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 1-е полугодие 2019 года в общественной приемной было принято 210 человек.

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

В администрации муниципального образования Кущевский 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 Кущевский район, по обращениям граждан.

За 1-е полугодие 2019 года в администрацию муниципального образования Кущевский район по телефону «Горячей линии» поступило 48 сообщений, по круглосуточному телефону общественной приемной администрации муниципального образования Кущевский район обратилось 27 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 1-е полугодие 2019 года на телефоны «Горячей линии» и «Доверия» администраций сельских поселений звонков не поступало.

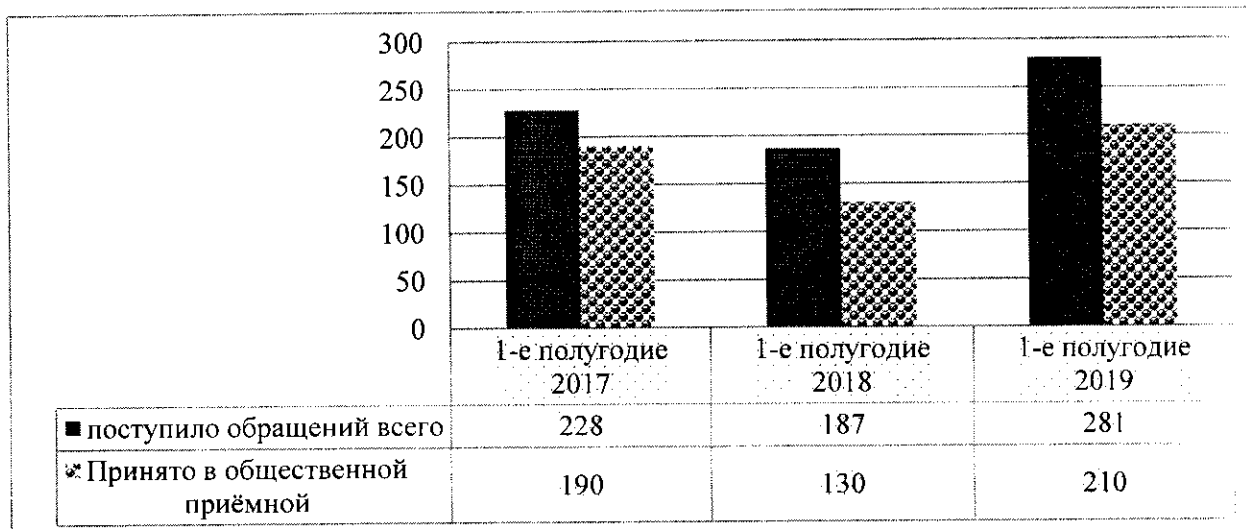
Более сложные и проблемные вопросы, поднятые на приеме и в письменных обращениях граждан, рассматривались лично главой муниципального образования Кущевский район с выездом на место.

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.

В 1-м полугодии 2019 года 283 письменных обращений рассмотрено комиссионно в администрации муниципального образования Кущевский район или комиссионно с выездом на место, что составляет 59% от общего количества, поступивших обращений (на каждый комиссионный сбор составлялся акт выезда).

В 1-м полугодии 2019 года в администрацию муниципального образования Кущевский район поступило 281 устное обращение граждан. Одна треть обратившихся, записывались по телефону. По 34 устным обращениям меры были приняты, на 197 устных обращений даны разъяснения, 50 устных обращений находятся на контроле исполнения.

Динамика поступления устных обращений граждан
в администрацию муниципального образования
Кущевский район в 1-м полугодии 2019 года.

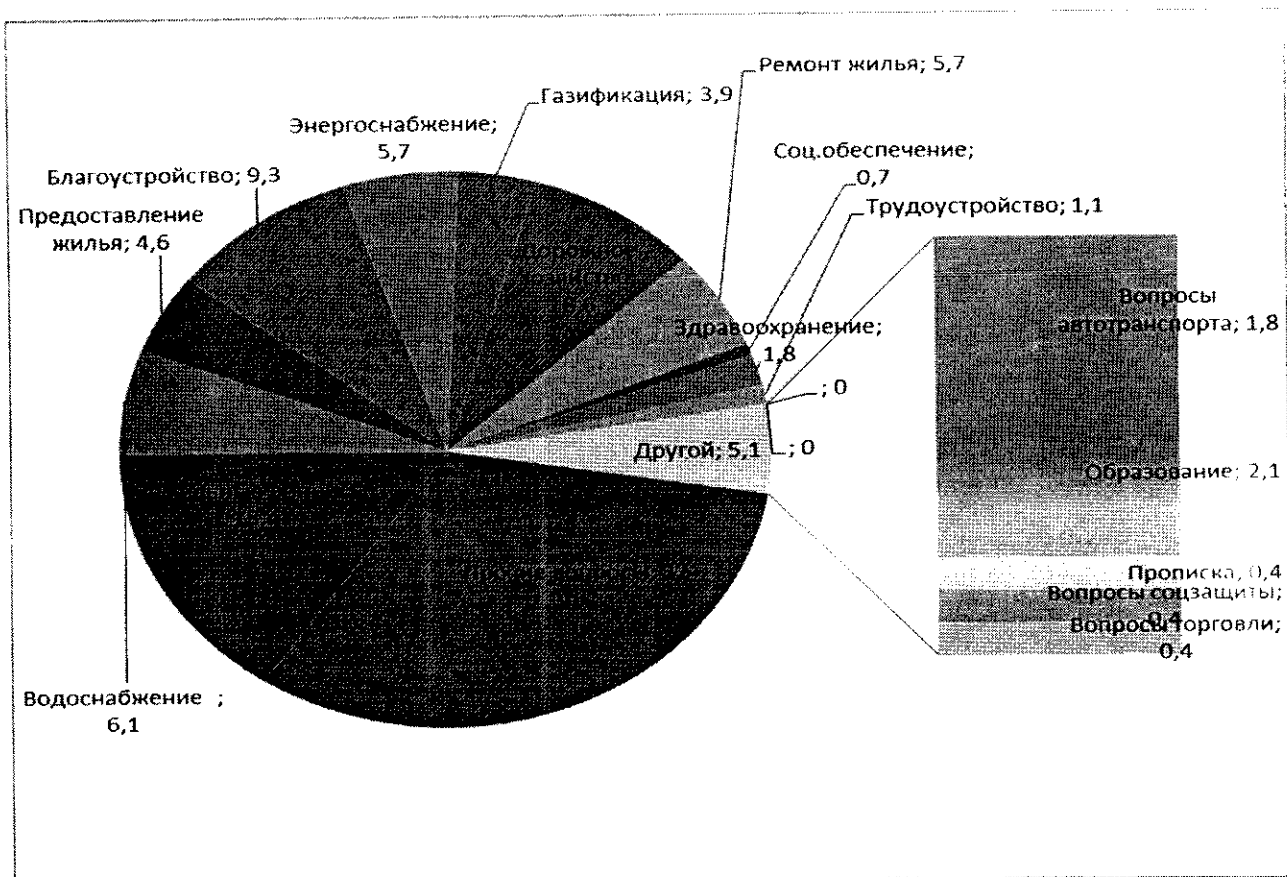


Главой муниципального образования Кущёвский район (исполняющим обязанности главы муниципального образования Кущевский район) принято **264** человека, его заместителями **175** человек, в том числе: заместителем главы по вопросам экономического развития, управления финансами, муниципальными закупками, инвестиций и взаимодействия с малым бизнесом - **2**, заместителем главы по вопросам социального развития - **17**, заместителем главы по вопросам строительства, жилищной политики коммунального хозяйства, транспорта, связи – **45**, заместителем главы по вопросам управления муниципальным имуществом, муниципального контроля, потребительской сферы, сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности - **23**, заместителем главы по вопросам правового обеспечения, кадровой политики, организационной работы, административной реформы, взаимодействия с общественными организациями политическими партиями и СМИ, архивный отдел – **5**.

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 (41,1 %), земельных отношений (15,4 %), жилищного характера (4,6 %).

Основные вопросы устных обращений граждан,
поступивших в администрацию муниципального образования
Кущёвский район в 1-м полугодии 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 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 Кушевский район по их исполнению. Выдано с начала 2019 года - 91 поручение, из них: по сходам – 12. Исполнение поручений по обращениям, поступившим на сходах граждан, 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 Кушевский 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. 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 района,

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 1-м полугодии 2019 года поступило 103 обращения.

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 1-м полугодии 2019 года было рассмотрено на комиссии 19 заявлений граждан об оказании материальной помощи, все решены положительно. Распоряжением администрации муниципального образования Куцевский район оказана материальная помощь 22 заявителям.

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 1-м полугодии 2019 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*