

ЗАПИСКА
о работе с обращениями граждан в
администрации муниципального образования
Кушевский район и администрациях сельских поселений
за 1-е полугодие 2019 года.

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 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 администрацию муниципального образования Кушевский район в отчетном периоде поступило 491 письменное обращение. 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.**

455 писем в администрацию района поступило из вышестоящих органов: из администрации края – 139 (на 34 обращения меньше, чем за 1-е полугодие 2018 года), в том числе из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций – 67 (на 28 обращений меньше, чем за 1-е полугодие 2018 года); из других органов, депутатов, редакций газет и журналов – 50, на многоканальный телефон администрации Краснодарского края обратилось 38 человек.

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 Кушевский район (*в расчете на 1000 человек населения*) жителями Раздольненского, Красносельского, Кисляковского, Новомихайловского, Глебовского 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 Кушевский район находятся на особом контроле.

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, 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 и организаций, изложена в *диаграммах № 7 и № 8*.

Вопросы жилищно-коммунального хозяйства содержались в 44% 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.

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

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

Обращения по вопросам землепользования содержались в 8% 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 – 64 письма, до 15 дней – 83 письма, до 20 дней – 141 письмо, до 30 дней – 112 писем и свыше 30 дней – 76 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.

Количество коллективных обращений составило 6% от общего числа писем, всего поступило 30 писем. 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 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 из них: 70 писем рассмотрено комиссионно, 156 обращений рассмотрено комиссионно с выездом на место, 57 письменных обращений рассмотрено с выездом на место. 157 обращений поддержано, в том числе меры приняты, что составляет от общего количества 33%, по 309 обращениям, 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 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.

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

Одной из форм работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Кущевский район является организация личного приема граждан. График личного приема граждан главой муниципального образования Кущевский 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 Кущевский осуществлялся прием устных и письменных обращений граждан. Специалистами проводилась разъяснительная работа, велась запись на прием к главе муниципального образования Кущевский район и его заместителям. К работе привлекались специалисты структурных подразделений администрации муниципального образования Кущевский 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 1-м полугодии 2019 года в администрацию муниципального образования Кущевский район поступило **281 устных обращений** граждан, что на 50 % больше, чем в 2018 году. Одна треть обратившихся граждан записывались по телефону. Из них по **34** устным обращениям были приняты меры. На **197** устных обращения даны ответы разъяснительного характера, **50** обращений находятся на исполнении.

Динамика поступления устных обращений граждан за 1-е полугодие 2019 года представлена в таблице в абсолютных показателях (*диаграмма № 9*).

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**.

Превышен среднерайонный показатель количества устных обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального образования Кущёвский район (*в расчёте на 1000 человек населения*) жителями сельских поселений: Ильинского, Среднечубуркского, Раздольненского, Краснополянского, Глебовского, Шкуринского, Полтавченского, Новомихайловского (*диаграмме № 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 (41,1 %)**, это предоставление коммунальных услуг: электроснабжение, водоснабжение, газификация населённых пунктов и отдельных улиц, ремонт дорог и мостов, 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 (15,4 %)**, **социальной направленности (6,1 %)**.

Жилищные вопросы составили **4,6 %**. Большинство вопросов связано с предоставлением жилья или переселением из аварийного и ветхого жилья; обеспечение 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 **5 обращений**, что составило **1,8%** 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 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 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 Куцевский 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 Куцевский 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 - 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.

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 Кущевский район, главами сельских поселений.

В каждом сельском поселении созданы Советы по благоустройству с привлечением активных граждан. Также в администрации муниципального образования Кущевский 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 Кущевский район, а также график выездных приемов граждан заместителями главы муниципального образования Кущевский 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 Кущевский район имеется раздел «Виртуальная приемная», где граждане задают свои вопросы главе муниципального образования Кущевский 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 Кущевский 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 Кущевский район и на сессиях Совета муниципального образования Кущевский район, социально значимые нормативно-правовые акты и целевые программы, а также вопросы, поднятые на личных приемах граждан главой муниципального образования Кущевский район.

В 1-м полугодии 2019 года прокуратурой Кущевского района были проведены проверки на территории муниципального образования Кущевский

район соблюдения законодательства об обращениях граждан Российской Федерации.

В организации работы с обращениями граждан были выявлены недостатки и упущения:

факты отсутствия контроля за неисполнением ранее принятых решений, полнота ответов на обращения граждан;

отсутствие в ответах ссылки на нормативно правовые акты;

отсутствие в ответах разъяснения о праве в случае несогласия с ответом на его обжалование и обращение за защитой в суд (согласно подп. 4 ч. 1 ст. 5 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» гражданин имеет право обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации, в силу подп. 2 ч. 1 ст. 2 Закона Краснодарского края от 28 июля 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» орган местного самоуправления информирует граждан о порядке реализации их права на обращение);

выявлены случаи направления ответов на обращения, поступивших в форме электронного документа - в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (в силу ч. 3 ст. 10. Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме);

отсутствие практики проведения совещаний, рабочих групп, учебных занятий по организации работы с обращениями граждан;

отсутствие информации о работе органа местного самоуправления с обращениями граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, в том числе, обзоры обращений лиц, а также обобщенную информацию о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мер в сети «Интернет» (согласно подп. в п. 9 ч. 1 ст. 13 Федерального закона от 09 февраля 2009 года № 59-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

проводимый сельскими поселениями в соответствии со ст. 14 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» анализ содержания поступающих обращений носит формальный характер, аналитическая работы фактически должностными лицами администраций сельских поселений не проводится, сведена к отражению статистических данных.

По результатам проверки необходимо всем сельским поселениям организовать работу с обращениями граждан в соответствии с законодательством с учетом выявленных нарушений и замечаний.

Специалистами управления делами прослеживался ход исполнения всех обращений, поступивших в администрацию муниципального образования Кушевский 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 Кушевский район предоставляется информация об исполнительской дисциплине по рассмотрению обращений граждан. Нарушители сроков рассмотрения приглашаются на заседание рабочей группы по премированию работников администрации муниципального образования Кушевский район, на котором принимается решение о материальном наказании или дисциплинарном взыскании. В 1-м полугодии 2019 года нарушений по исполнению обращений граждан 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.

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

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 наболевших социально значимых проблем; регулярно вести личные приемы граждан, в том числе выездные.

*Управление делами администрации
муниципального образования
Куцевский район*

Диаграмма № 1
 Динамика поступления письменных обращений граждан
 в администрации муниципального образования
 Кущевский район за 1-е полугодие 2019 года.

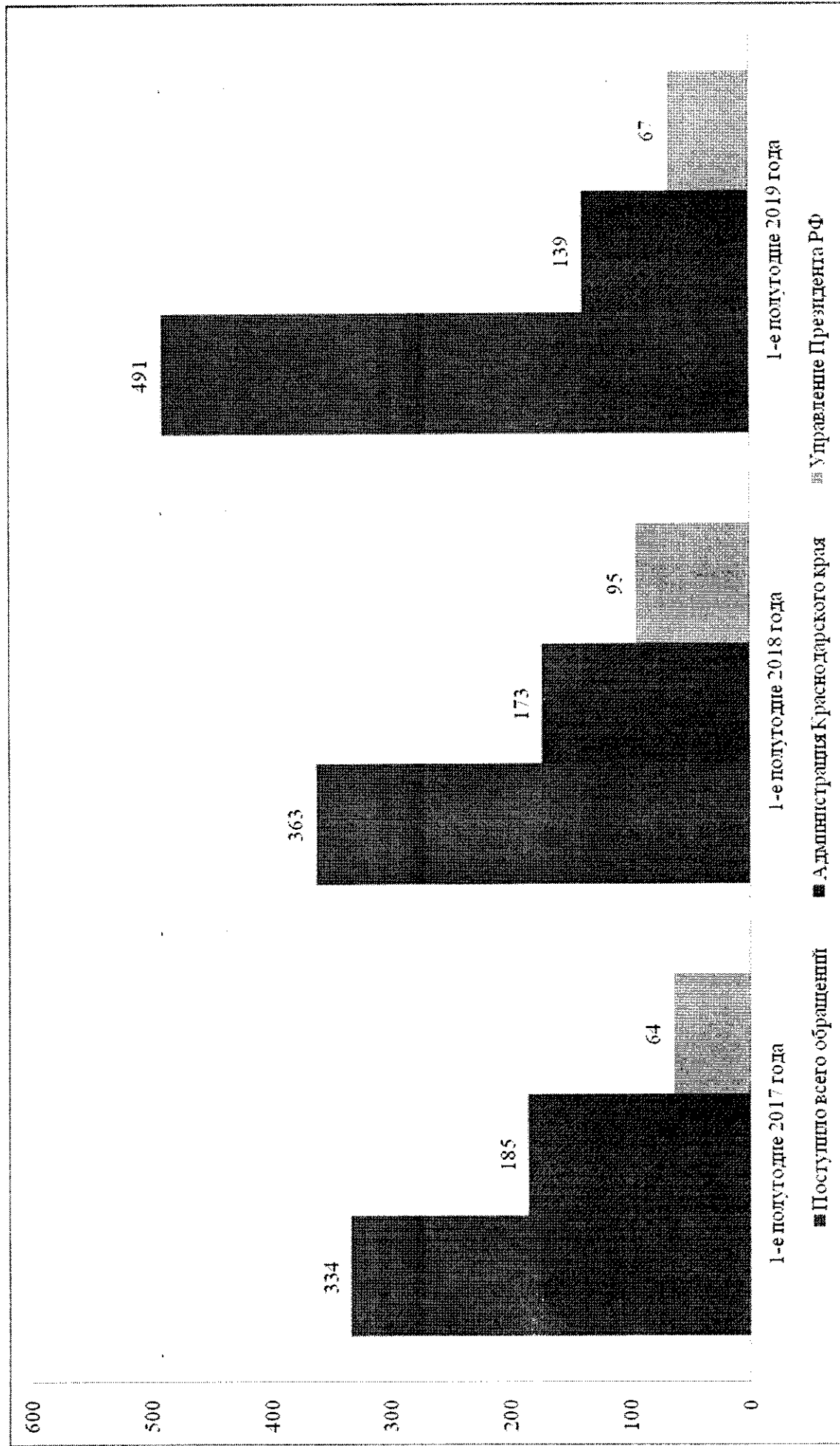


Диаграмма № 2
Количество письменных обращений граждан,
поступивших в администрацию муниципального
образования Кущевский район за 1-е полугодие 2019 года
(на тысячу человек населения)

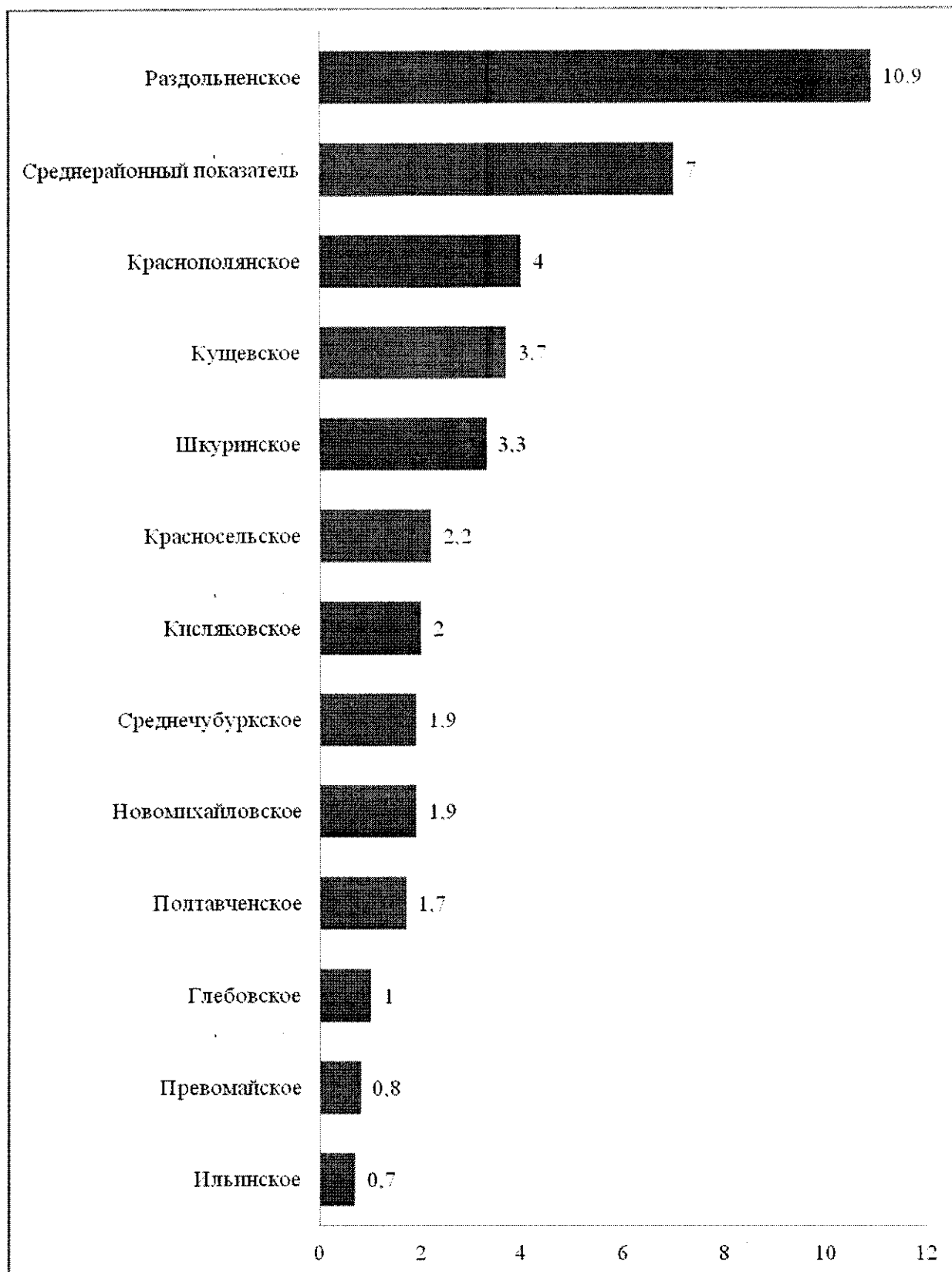


Диаграмма № 3
Количество письменных обращений граждан,
поступивших из администрации
Краснодарского края за 1-е полугодие 2019 года
(на тысячу человек населения)

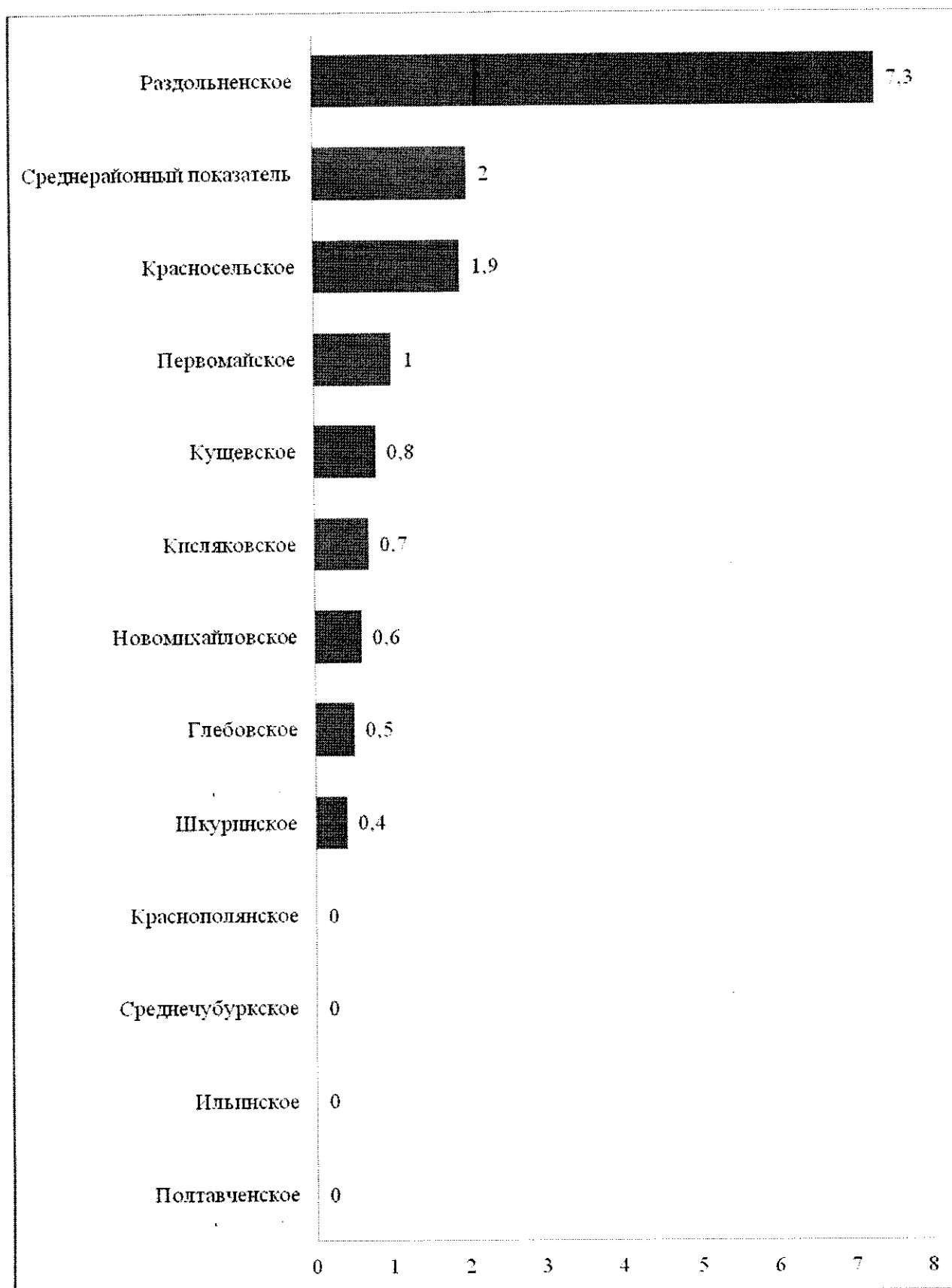


Диаграмма № 4
Количество письменных обращений граждан,
поступивших в Управление Президента Российской Федерации
по работе с обращениями граждан и организаций
(на тысячу человек населения)

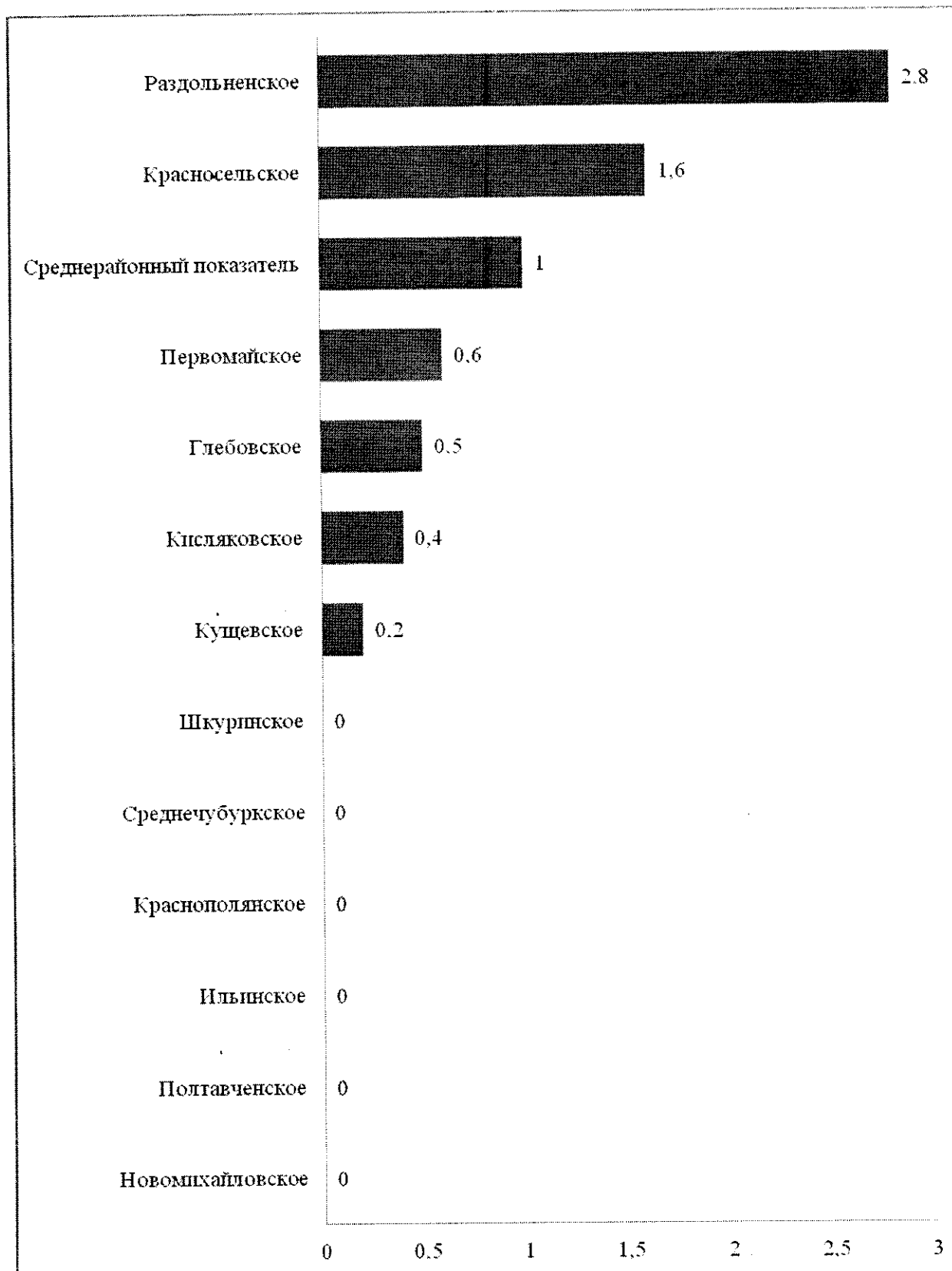


Диаграмма № 5
Количество обращений граждан,
поступивших на многоканальный круглосуточный телефон
администрации Краснодарского края и круглосуточный телефон
общественной приемной администрации муниципального образования
Куцевский район за 1-е полугодие 2019 года
(на тысячу человек населения)

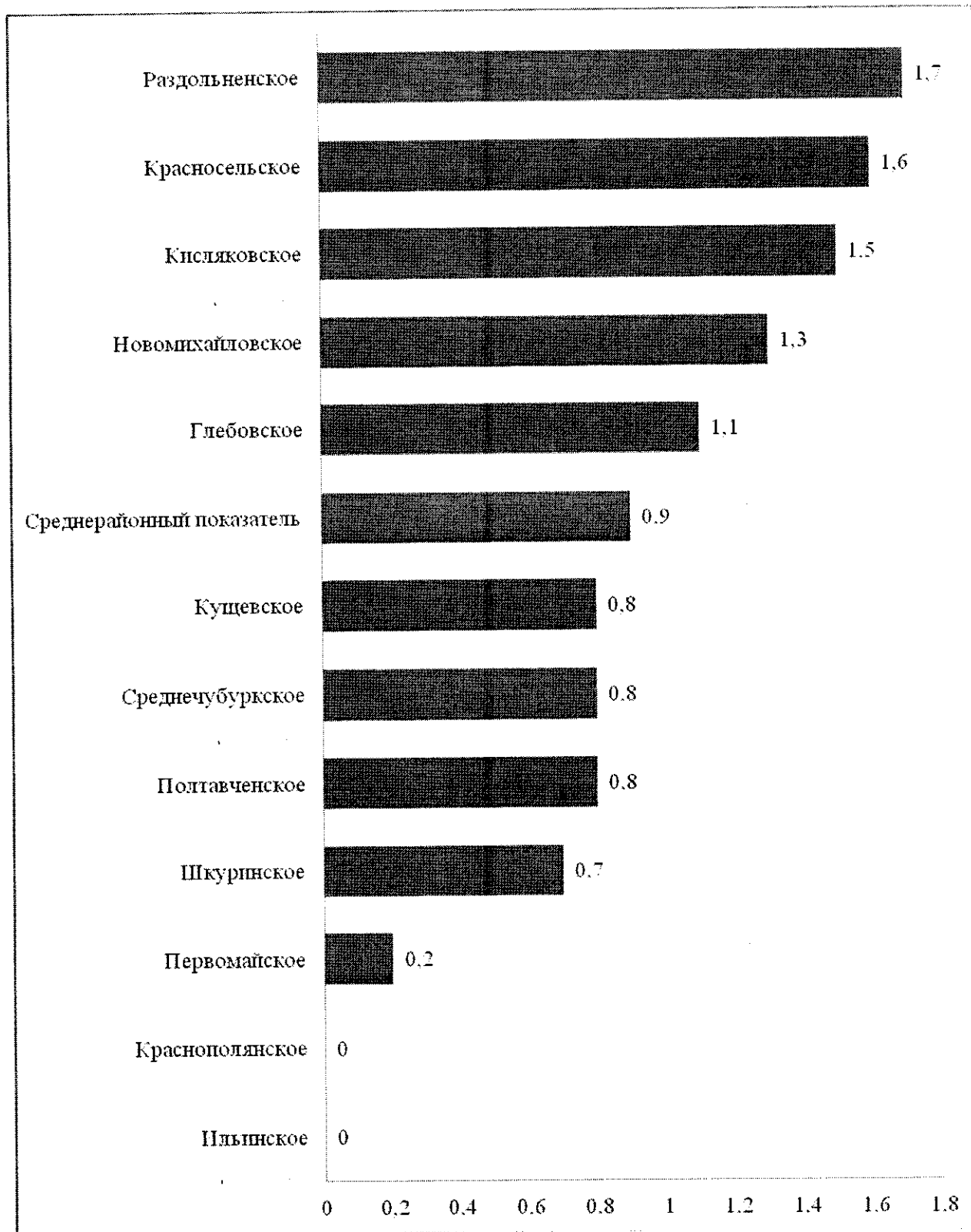


Диаграмма № 6
Тематика вопросов в письменных обращениях граждан,
поступивших в администрацию муниципального образования
Кушчевский район за 1-е полугодие 2019 года
(в процентах)

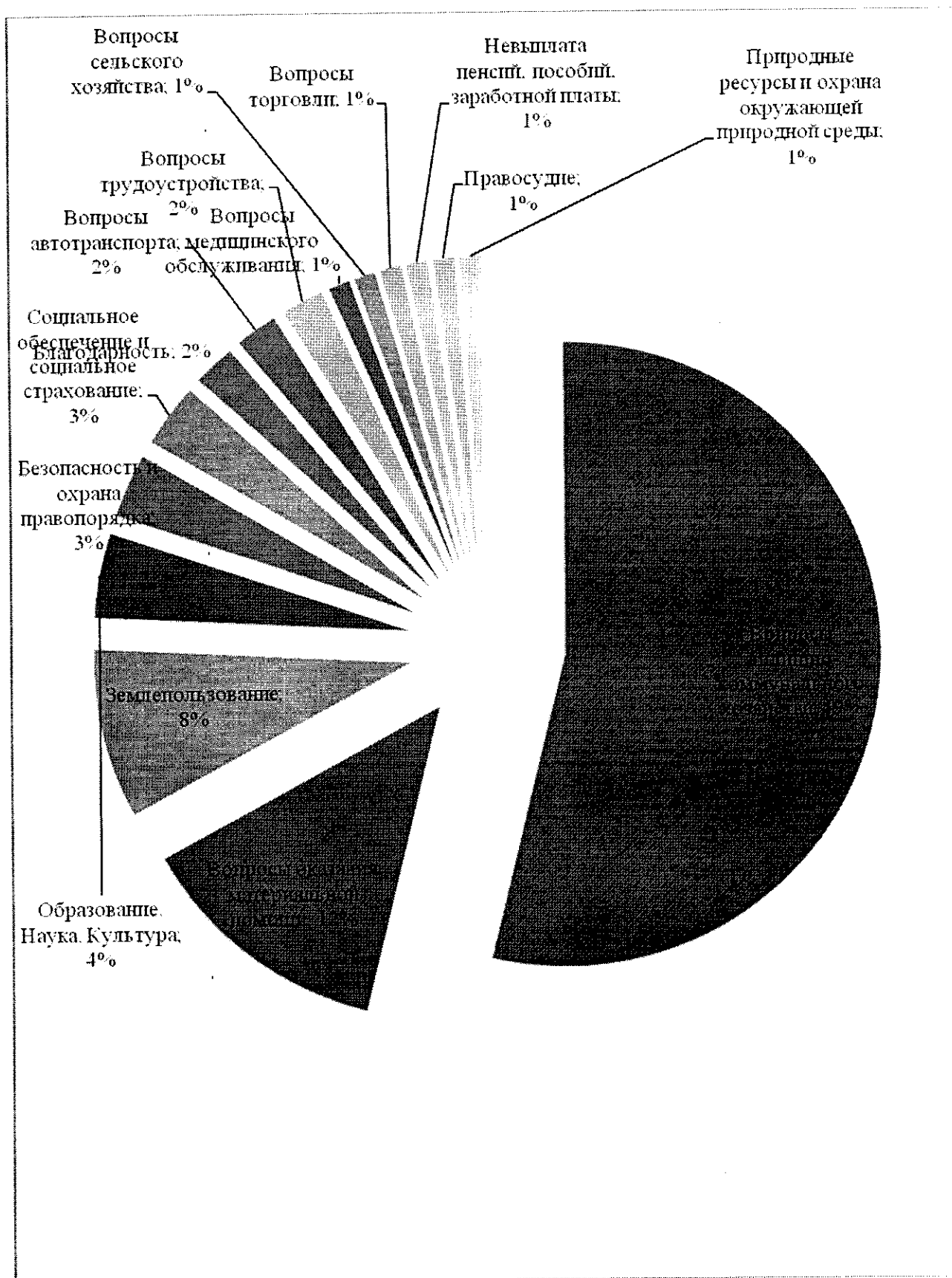


Диаграмма № 7
 Тематика вопросов в письменных обращениях граждан,
 поступивших из администрации
 Краснодарского края за 1-е полугодие 2019 года
 (в процентах)

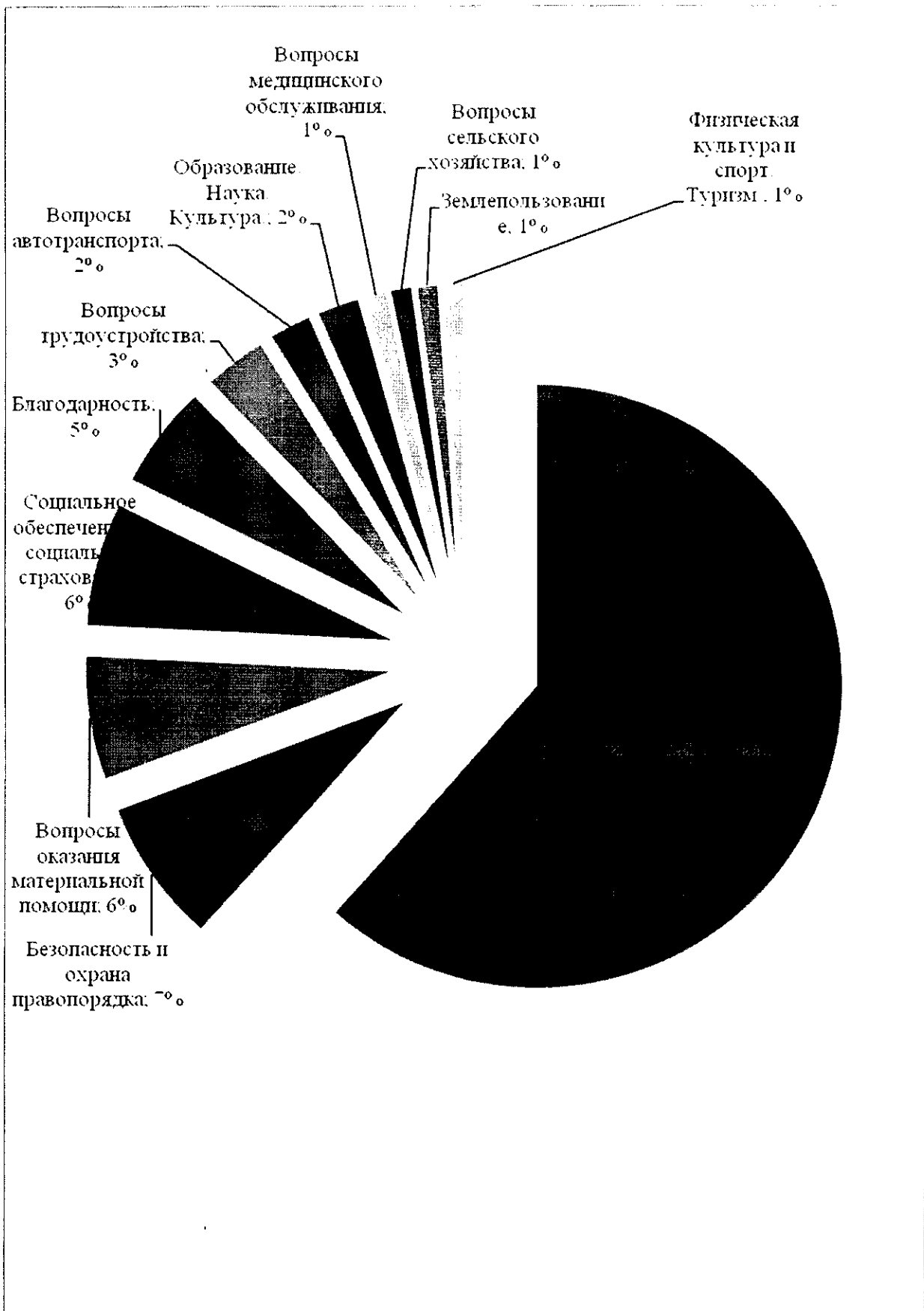


Диаграмма № 8
Тематика вопросов в письменных обращениях граждан,
поступивших в Управление Президента Российской Федерации
по работе с обращениями граждан и организаций
за 1-е полугодие 2019 года
(в процентах)

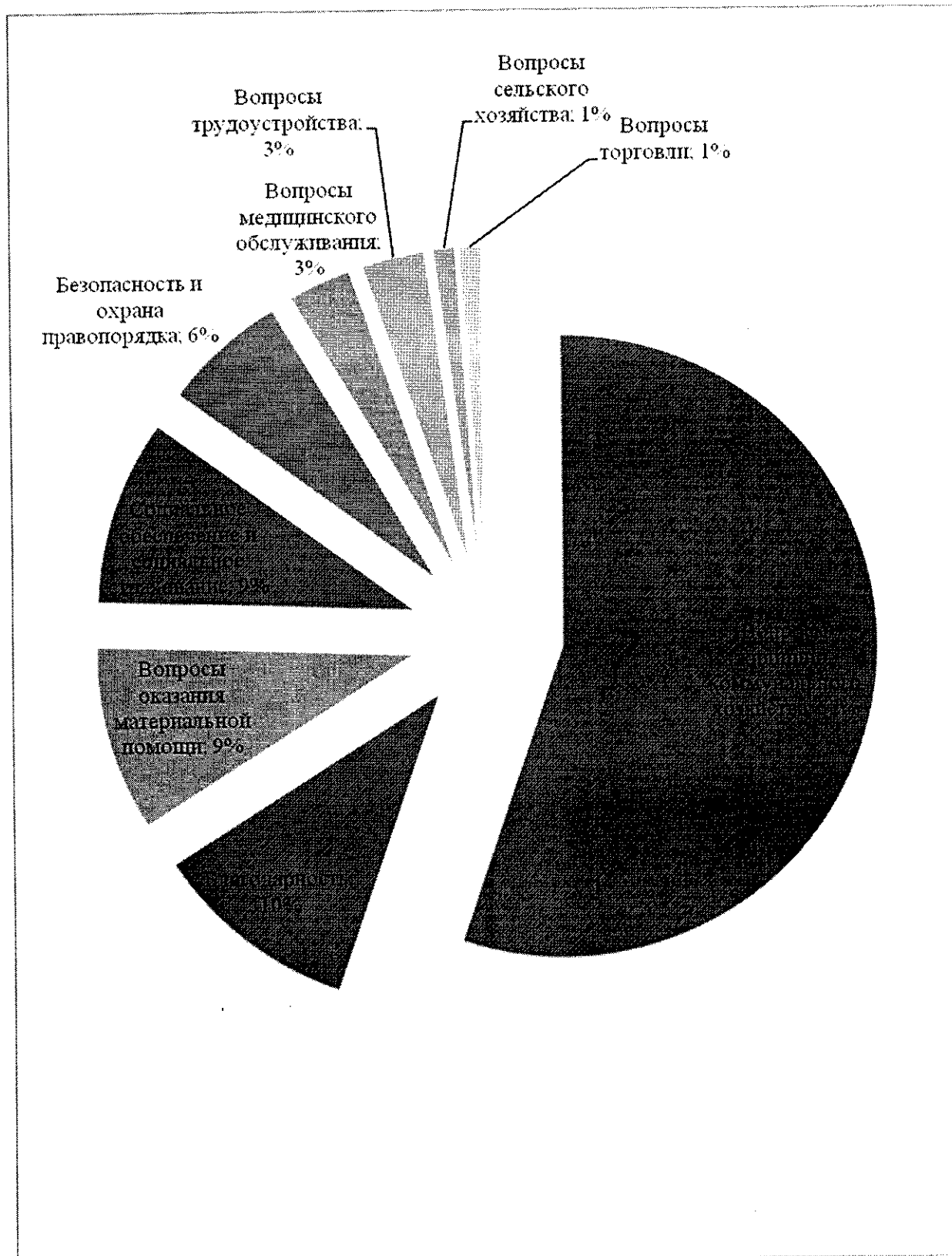


Диаграмма № 9
Динамика поступления устных обращений граждан
в администрацию муниципального образования
Кущёвский район в 1-м полугодии 2019 года

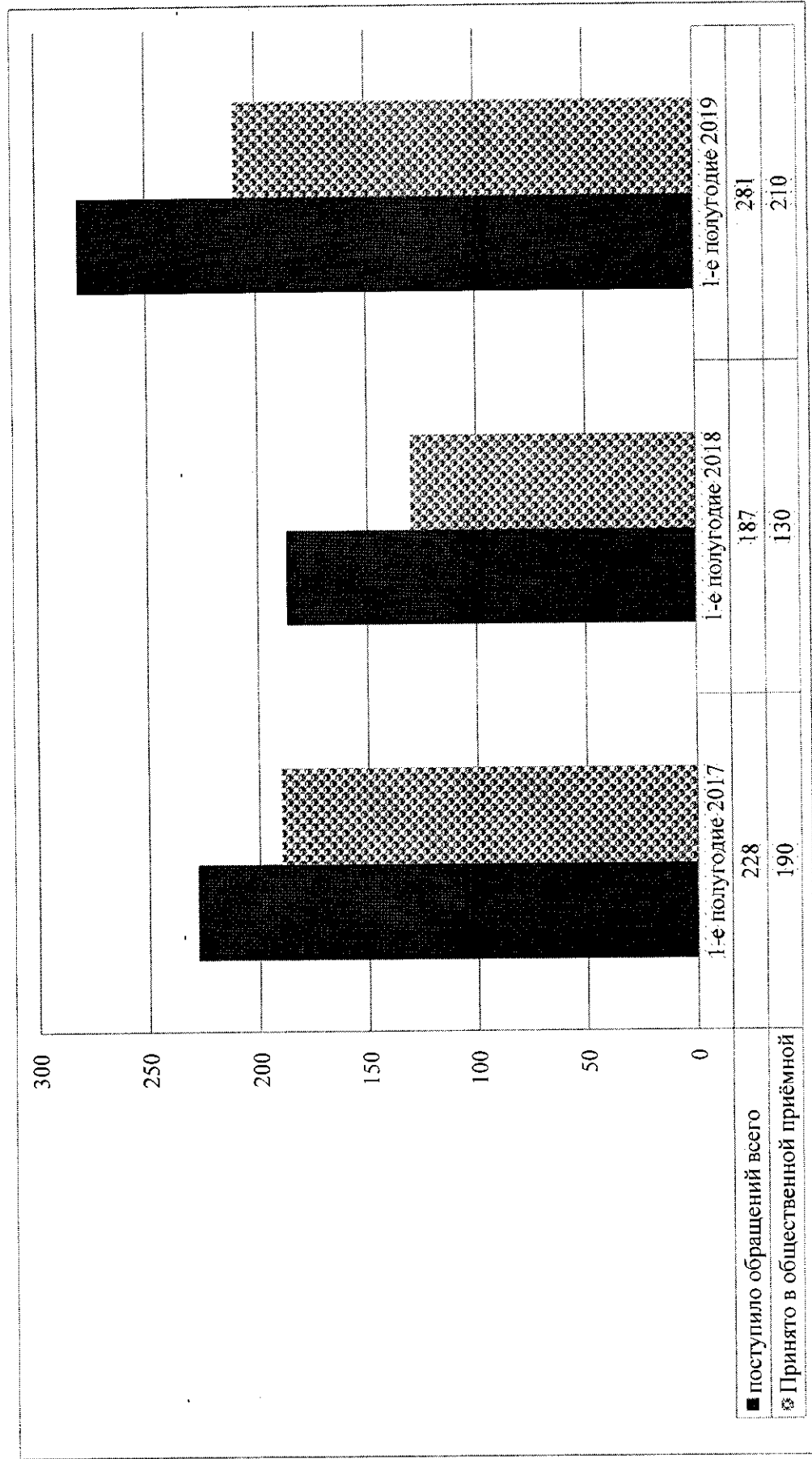


Диаграмма № 10
Количество устных обращений граждан, поступивших
в администрацию муниципального образования
Кущёвский район за 1-е полугодие 2019 года
(на тысячу человек населения)

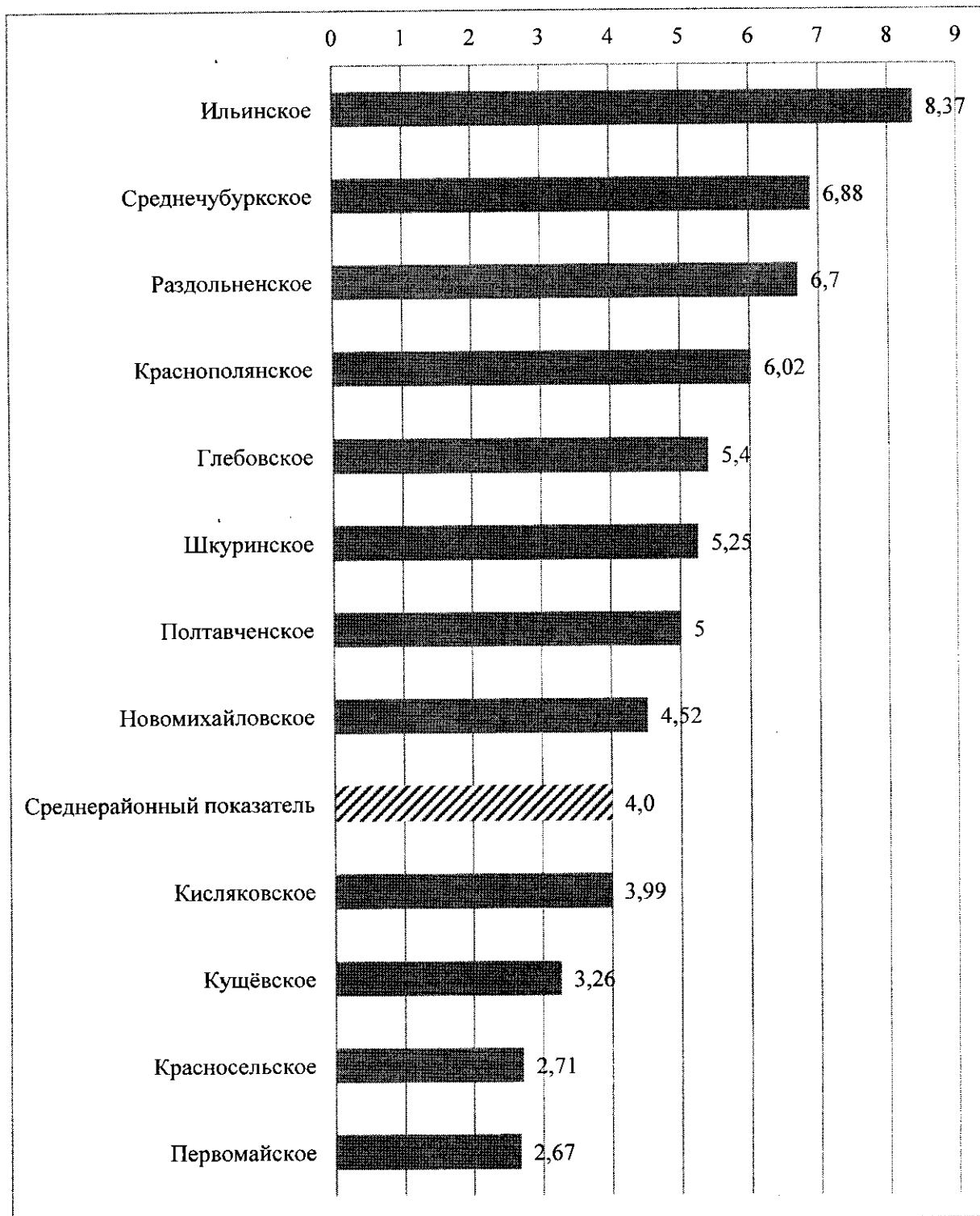


Диаграмма № 11
Основные вопросы устных обращений граждан,
поступивших в администрацию муниципального образования
Кущёвский район в 1-м полугодии 2019 году
(в процентах)

