

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

о работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования Кушевский район за 2016 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.)/%	129	198	231	172	730
		77/67%	127/64%	130/56%	101/59%	435/59%
1.1.	взято на контроль всего (кол.)/%, в том числе из администрации края (кол.)/%	129/100%	198/100%	231/100%	172/100%	730/100%
		77/100%	127/100%	130/100%	101/100%	435/100%
2.	Поступило повторно (кол.)/%	-	-	-	-	-
3.	Рассмотрено всего обращений (кол.)	134	200	266	254	854
	из них:					
3.1.	поддержано, в т.ч. меры приняты (кол.)/%	31/23%	53/27%	78/29%	77/30%	239/30%
3.2.	разъяснено (кол.)/%	103/77%	147/73%	188/71%	177/69%	615/72%
3.3.	не поддержано (кол.)/%	-	-	-	-	-
3.4.	переадресовано по компетенции (кол.)	-	-	-	-	-
4.	В работе (кол.)	25	38	51	21	21
5.	Рассмотрено комиссионно с выездом на место (кол.)/%	68/51%	107/54%	169/64%	168/66%	512/60%
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,	87	67	126	30	310
8.1.	в том числе главой МО	56	59	61	24	200
9.	Принято граждан в общественной приемной и специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан	85	120	124	106	435
10.	Принято звонков по телефону "горячей линии" в общественную приемную	14	73	93	131	311
11.	Получено карточек по обращениям, поступившим на многоканальный круглосуточный телефон администрации края	14	15	48	52	129
12.	Получено карточек личного приема граждан главы администрации (губернатора) Краснодарского края В.И.Кондратьева	2	-	-	-	2

*из них 14 обращений перешло из 4 квартала 2015 года (6-поддержано, 8-разъяснено)

*Управление делами администрации
муниципального образования
Кушевский район*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
12.	Получено личного приема граждан главы администрации (губернатора) Краснодарского края В.И.Кондратьева	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2

*из них 55 обращений перешло из 4 квартала 2015 года

*Управление делами администрации
муниципального образования
Куцесвский район*

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

**к статистическому отчету о работе с обращениями граждан
в администрации муниципального образования
Куцевский район за 2016 год.**

Работа с предложениями, заявлениями, жалобами граждан в администрации муниципального образования Куцевский район ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», законом Краснодарского края от 28 июля 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», законом 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», Порядком работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Куцевский район, утвержденным постановлением администрации муниципального образования Куцевский район от 21 мая 2014 года № 874.

В холле администрации муниципального образования Куцевский 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 июля 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 Куцевский 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.

В администрацию муниципального образования Куцевский район за 2016 год поступило 730 письменных обращений, в аналогичном периоде 2015 года поступило 708 обращений. Таким образом, количество обращений граждан, поступивших в отчетном периоде 2016 года, по сравнению с 2015 годом увеличилось на 22 обращения.

Жителям Куцевского района в адрес Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций направлено 102 письменных обращения (14%), в адрес администрации Краснодарского края поступило 435 обращений, что составляет 59% от общего количества корреспонденции (уменьшилось на 26 обращений по сравнению с

аналогичным периодом 2015 года), на многоканальный телефон администрации Краснодарского края обратилось 129 человек.

Администрацией муниципального образования Кушевский район велась работа по контролю за своевременным и качественным рассмотрением обращений граждан. С этой целью контролировалось 861 обращение, что составляет 100% от общего количества, поступивших обращений. Промежуточные ответы находились на контроле до полного исполнения.

В письменных обращениях граждан за 2016 год всего затронут 861 вопрос, доминировали вопросы жилищно-коммунального хозяйства, землепользования, социального обеспечения и социального страхования, оказания материальной помощи, медицинского обслуживания, и т.д.

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

В 2016 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 2016 год в общественной приемной было принято 435 человек.

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

На фасаде здания администрации муниципального образования Кушевский район расположен почтовый ящик «Почта губернатора», для сбора писем в адрес главы администрации (губернатора) Краснодарского края, в

холле администрации муниципального образования Куцевский район установлен бокс.

В 2016 году в совмещенную общественную приемную губернатора Краснодарского края с общественной приемной администрации муниципального образования Куцевский район обращения не поступали.

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

За 2016 год в администрацию муниципального образования Куцевский район поступило 311 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, в том числе и ящики «Почта губернатору». За 2016 год в администрации сельских поселений на телефон «горячей линии» обратилось 9 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 Куцевский район с выездом на место. Регулярно в приеме граждан с главой муниципального образования Куцевский район принимали участие заместители главы муниципального образования Куцевский район, главы сельских поселений, руководители предприятий и учреждений, начальники отделов. В 2016 году 521 письменное обращение рассмотрено комиссионно в администрации муниципального образования Куцевский район или комиссионно с выездом на место, что составляет 60% от общего количества, поступивших обращений.

В отчетном периоде в администрацию муниципального образования Куцевский район поступило 346 устных обращений граждан. Одна треть обратившихся, записывались по телефону. На 238 устных обращения даны ответы разъяснительного характера, 95 обращений поддержано, 13 устных обращений находятся на исполнении. В сравнении с 2015 годом, этот показатель уменьшился на 45 обращений и составил 12%.

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

	2012 год	2013 год	2014 год	2015 год	2016 год
Поступило обращений всего:	306	396	351	391	346

Принято в общественной приёмной:	529	510	545	505	435
----------------------------------	-----	-----	-----	-----	-----

Главой муниципального образования Кущёвский район принято 200 человек, его заместителями 110 человек, в том числе: Е.Н.Коротенко - 22, В.И.Кравченко - 55, Н.А.Наливайко - 6, В.И.Пикаловым - 6, Е.И.Поступаевой - 11.

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 (33%), земельных отношений (10,4%), здравоохранения (6,6%).

Анализируя полученные обращения граждан, прослеживается тенденция низкой правовой грамотности населения. С этой целью правовая помощь населению оказывается в ходе проведения сходов граждан, выездных личных 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 первом полугодии 2016 года проведено 12 выездных приёмов граждан по сельским поселениям Кущёвского района, в ходе которых принято 80 человек, из них: главой района 19 человек, заместителями 29 человек, руководителями служб, предприятий и учреждений - 32 человека.

Во второй половине 2016 года главой муниципального образования Кущевский район проведены выездные приемы граждан на шести предприятиях Кущёвского района. Принято 48 человек.

Заместителями главы района проведено 9 выездных приемов граждан в сельских поселениях Кущевского района, согласно графику, принято 28 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 2016 года проведено 12 открытых сессий Советов сельских поселений о проделанной работе за 2015 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, что позволило жителям поселений задать

интересующие их вопросы и получить 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 2016 года - 167 поручений, из них: по сходам – 30. 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 Кущевский район, а также график выездных приемов граждан заместителями главы муниципального образования Кущевский район в сельские поселения в 2016 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 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 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 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 2016 году состоялись выезды по запланированному графику оказания методической помощи специалистами управления делами по вопросу реализации Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в Ильинское сельское поселение, Краснополянское сельское поселение, Кущёвское сельское поселение, Первомайское сельское поселение, Полтавченское сельское поселение. Методическая помощь администрациям сельских поселений оказана в полном объеме.

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 Куцевский район, на котором принимается решение о материальном наказании или дисциплинарном взыскании. За 2016 год 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*