

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

к статистическому отчету о работе с обращениями граждан  
в муниципальном образовании Кушевский район за 2014 год.

Администрацией муниципального образования Кушевский район работа с предложениями, заявлениями, жалобами велась 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 Кушевский район, утвержденным постановлением администрации муниципального образования Кушевский район от 21 мая 2014 года № 874.

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.

Для сбора писем в адрес главы администрации (губернатора) Краснодарского края установлен бокс, на фасаде здания администрации муниципального образования Кушевский район расположен почтовый ящик «Почта губернатора». В 2014 году обращения не поступали.

В 2014 году снижено количество обращений, поступивших в администрацию Краснодарского края, всего поступило 253 обращения (на 31 обращение меньше, чем за 2013 год). В администрацию Президента Российской Федерации поступило 81 обращение (на 4 обращения меньше, чем за аналогичный период).

Ежедневно в администрации муниципального образования Кушевский район работает общественная приемная, куда граждане обращаются в устной и письменной форме. Специалистами проводится разъяснительная работа,

ведется запись на прием к главе муниципального образования Кущевский район и его заместителям. К работе привлекаются специалисты структурных подразделений администрации муниципального образования Кущевский район: жилищно-коммунального хозяйства, земельных и имущественных отношений, сельского хозяйства, образования, жилищных отношений и ипотечного кредитования, правового обеспечения и муниципальной службы. Заявителям даются разъяснения о положении действующего законодательства, компетенция рассмотрения и разрешения поднимаемых вопросов. За 2014 год в общественной приемной было принято 545 человек (на 35 граждан больше, чем за аналогичный период).

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

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 доводится до граждан через средства массовой информации и сайт администрации.

Для оперативности решения вопросов в администрации муниципального образования Кущевский район организована работа телефона «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 оформляются поручения, которые передаются в общественную приемную на контроль до полного их исполнения.

За 4 квартал 2014 года в администрацию муниципального образования Кущевский район поступило 40 звонков, за 2014 год всего поступило 212 звонков.

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 2014 год в администрации сельских поселений поступило 5 звонков.

Более сложные и проблемные вопросы, поднятые на приеме и в письменных обращениях граждан, рассматриваются лично главой муниципального образования Кущевский район комиссионно и с выездом на место. В ходе личной встречи глава муниципального образования Кущевский район информирует население о мероприятиях по дальнейшему социально-экономическому развитию Кущевского района и предлагает гражданам обращаться к нему по любому вопросу, как в устной форме, по телефону или в письменной, разъясняя, что на местах и сообща можно решить оперативно любые вопросы. Регулярно в приеме граждан с главой муниципального

образования Кущевский район принимают участие заместители главы муниципального образования Кущевский район, главы сельских поселений, руководители предприятий и учреждений, начальники отделов.

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

Во втором полугодие 2014 года главой муниципального образования Кущевский район проведено 3 выездных приема граждан на предприятиях района: АТП, Кущевский ЛПМУГ, ОАО «Кущевскаярайгаз». Всего принят 21 человек.

Заместителями главы района проведено 4 выездных приема граждан в сельских поселениях Кущевского района, принято 17 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 меры.

В марте-апреле месяце 2014 года проведены открытые сессии в каждом сельском поселении с участием всех служб района, в ходе которых жители получали квалифицированные разъяснения. Все пожелания и замечания обобщены, на них даны письменные поручения главой муниципального образования Кущевский район по их исполнению, выдано 82 поручения. Оформлялись регистрационно-контрольные карточки, которые рассматривались в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Все за 2014 год главой муниципального образования Кущевский район выдано 250 поручений.

Продолжает функционировать сайт администрации, на котором размещена информация о работе общественной приемной администрации муниципального образования Кущевский район, а также график приема главой района и его заместителями, в разделе "Администрация района" подраздел «Контакты» граждане задают свои вопросы главе района и руководству администрации, 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 обращении отправляются в адрес электронной почты обратившегося гражданина.

Работает сайт «Станица Кущевская.рф» в разделе форум – тема форума «Административное». Гражданами задаются вопросы главе муниципального образования Кущевский район, рассматриваются и даются ответы гражданам на форуме в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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.

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 работы в поселениях общественной приемной главы района.

На 2014 год был запланирован график оказания методической помощи специалистами управления делами администрации муниципального образования Кущевский район по вопросу реализации Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Кущевскому сельскому поселению, Первомайскому сельскому поселению, Шкуринскому сельскому поселению, Краснополянскому сельскому поселению, Ильинскому сельскому поселению, Полтавченскому сельскому поселению. Методическая помощь администрациям сельских поселений оказана в полном объеме.

Поступившие в администрацию муниципального образования Кущевский район коллективные обращения или обращения, требующие выезда на место, создается комиссия и осуществляется выезд. По итогам рассмотрения составляется акт комиссионного или комиссионного выезда на место, подписывается комиссией и заявителем, затем прикладывается к обращению и подшивается в дело.

Все обращения, поступающие в администрацию муниципального образования Кущевский район, находятся на контроле до полного исполнения в общественной приемной администрации муниципального образования Кущевский район. Специалистами управления делами прослеживается ход исполнения всех обращений, поступающих в администрацию муниципального образования Кущевский район. Кроме этого, специалисты управления делами осуществляют строгий контроль за сроками рассмотрения обращений граждан, делают запросы по предоставлению информации о рассмотрении обращений в соответствующие органы, контролируют достоверность полученной информации, предоставление ее в указанный срок и обеспечивают своевременную отправку ответов адресату.

Специалистами управления делами была проведена проверка достоверности более 50% ответов по телефону и с выездом на место.

С целью повышения качества рассмотрения обращений граждан промежуточные ответы на обращения 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, возвращаются на доработку исполнителям.

Для снятия социальной напряженности в администрации муниципального образования Кущевский район установлен «ящик доверия для субъектов малого и среднего бизнеса». Поступающие в них жалобы, заявления и предложения граждан рассматриваются соответствующей комиссией по развитию предпринимательства.

Для удобства жителей Кущевского района, ликвидации очередей, бюрократической волокиты продолжает свою работу открывшийся в 2011 году многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, который работает в режиме «одного окна». На сегодняшний день в МФЦ оказывается 65 услуг (в том числе 40 муниципальных). За 2013 год специалистами центра принято 44772 (на 2610 человек больше, чем за 2012 год).

С 2008 года введена новая форма работы с жителями сельской местности «Дни здоровья». Специалистами МБУЗ «Кущевская ЦРБ» ежемесячно проводятся выездные приемы. За 2014 год принято 17426 человек.

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

Заместитель главы муниципального  
образования Кущевский район

В.А.Емельянович

## СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

о работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования Кущевский район за 2014 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.)/%	113	129	133	124	499
		60/53%	66/51%	65/49%	62/50%	253/51%
1.1.	взято на контроль всего (кол.)/%, в том числе из администрации края (кол.)/%	108/96%	127/98%	131/98%	123/99%	489/98%
		60/100%	66/100%	65/100%	62/100%	253/100%
2.	Поступило повторно (кол.)/%	-	-	-	-	-
3.	Рассмотрено всего обращений (кол.)	102	126	140	136	504
	из них:					
3.1.	поддержано, в т.ч. меры приняты (кол.)/%	28/27%	50/37%	57/41%	60/44%	195/39%
3.2.	разъяснено (кол.)/%	69/68%	74/59%	81/58%	75/55%	299/60%
3.3.	не поддержано (кол.)/%	-	-	-	-	-
3.4.	переадресовано по компетенции (кол.)	5	2	2	1	10
4.	В работе (кол.)	23	26	19	7	7
5.	Рассмотрено комиссионно с выездом на место (кол.)/%	56/55%	68/54%	76/54%	72/53%	272/54%
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,	90	128	49	60	327
8.1.	в том числе главой МО	55	52	30	48	185
9.	Принято граждан в общественной приемной и специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан	120	136	156	133	545
10.	Принято звонков по телефону "горячей линии" в общественную приемную	89	37	46	40	212
11.	Получено карточек по обращениям, поступившим на многоканальный круглосуточный телефон администрации края	9	13	15	10	47

\*из них 12 обращений перешло из 4 квартала 2013 года (3-поддержано, 9-разъяснено)

Заместитель главы  
муниципального образования  
Кущевский район

В.А.Емельянович

М.В.Манило  
5-94-99

## СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

о работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования  
Кущевский район и в сельских поселениях за 2014 год.

№	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)	499	446	45	8	23	13	-	34	26	7	4	1	10	1116
1.1.	взято на контроль всего (кол.)/%	489/98%	65/14%	19/42%	-	6/26%	13/100%	-	34/100%	12/46%	6/86%	4/100%	-	-	644/58%
2.	Поступило повторно (кол.)/%	-	-	2/4%	1/3%	-	-	-	1/3%	-	-	-	-	-	4/1%
3.	Рассмотрено всего обращений (кол.)	504	441	45	8	23	13	-	35	26	7	4	1	10	1117
	из них:														
3.1.	поддержано, в т.ч. меры приняты (кол.)/%	195/39%	105/24%	20/44%	5/63%	3/13%	3/23%	-	16/46%	5/19%	4/57%	4/100%	-	10/100%	370/33%
3.2.	разъяснено (кол.)/%	299/60%	324/73%	24/53%	3/38%	20/87%	10/77%	-	18/51%	21/81%	3/43%	-	1/100%	-	723/65%
3.3.	не поддержано (кол.)/%	-	12/3%	1/2%	-	-	-	-	1/3%	-	-	-	-	-	14/1%
3.4.	переадресовано по компетенции (кол.)	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10
4.	В работе (кол.)	7	18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	25
5.	Рассмотрено комиссионно с выездом на место (кол.)/%	272/54%	163/37%	31/69%	1/13%	7/30%	3/23%	-	4/11%	8/31%	5/71%	-	-	-	494/44%

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
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,	327	100	19	14	11	22	12	14	33	23	16	17	42	650
8.1.	в том числе главой МО	185	100	19	14	11	22	12	14	33	23	16	17	42	508
9.	Принято граждан в общественной приемной и специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан	545	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	545
10.	Принято звонков по телефону "горячей линии"	212	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	217

\*из них 26 обращения перешло из 4 квартала 2013 года

Заместитель главы муниципального образования Куцевский район

В.А.Емельянович

М.В.Манило  
5-94-99