

**ЗАПИСКА**  
**о работе администраций сельских поселений**  
**с обращениями граждан за 2015 год.**

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, требованиями Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», закона Краснодарского края от 28 июня 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 (утвержден постановлением администрации муниципального образования Кушевский район от 21 мая 2014 года № 874) и Методическими рекомендациями Администрации Президента Российской Федерации (от 19 февраля 2015 года № А1-611в).

**В администрацию муниципального образования Кушевский район в отчетном периоде поступило 708 письменных обращений.** Общее количество корреспонденции значительно возросло (на 209 обращений в сравнении с 2014 годом).

Динамика поступления письменных обращений представлена в *диаграмме № 1.*

Число обращений в форме электронного документа составило **23**, от общего количества **3%**.

Наибольшее количество письменных обращений (*в расчете на 1000 человек населения*) в 2015 году в администрацию муниципального образования Кушевский район поступило от жителей **Ильинского сельского поселения, Полтавченского сельского поселения, Кушевского сельского поселения** (*диаграмма № 2*). Показатели перечисленных сельских поселений **превышают среднее значение по району.**

**293 письма в администрацию района поступило из вышестоящих органов:** из администрации края – **410** (на **157** обращение больше, чем за 2014 год), в том числе из Администрации Президента Российской Федерации - **128** (на **47** обращений больше, чем за 2014 год); Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе – **1**; из других органов, депутатов, редакций газет и журналов – **52**; Законодательного Собрания Краснодарского края – **8**. Рост обращений граждан обусловлен, в том числе, и рядом объективных причин, вызванных сложной ситуацией в экономике страны и региона в 2015 году.

Превышен среднерайонный показатель количества письменных обращений граждан, направленных в администрацию края (*в расчете на 1000 человек населения*) жителями Новомихайловского, Кушевского, Кисляковского сельских поселений (*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 Глебовского сельского поселения (диаграмма № 4).

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 находятся на особом контроле.

В 2015 году в совмещенную общественную приемную губернатора Краснодарского края с общественной приемной администрации муниципального образования Куцевский район обращения не поступали.

Во исполнении поручения Президента Российской Федерации от 23 июля 2013 года № Пр-1730, администрацией муниципального образования Куцевский район с 1 января 2015 года на закрытом информационном ресурсе в информационно-коммуникационной сети Интернет по адресу: ССТУ.РФ (далее – Интернет – портал ССТУ.РФ) организована работа по заполнению раздела «Результаты рассмотрения обращений». В отчетном периоде на Интернет – портале ССТУ.РФ были размещены данные о 31 обращении, адресованных Президенту Российской Федерации.

В письменных обращениях граждан за 2015 год всего затронуто **708 вопросов**, приоритетными традиционно остаются вопросы жилищно-коммунального хозяйства, оказания материальной помощи, землепользования, здравоохранения, физической культуры и туризма.

Тематика вопросов в письменных обращениях граждан, поступивших в администрацию муниципального образования Куцевский район, представлена в диаграмме № 5.

Тематика вопросов, поднимаемых гражданами, направившими письменные обращения в Администрацию Президента Российской Федерации и в администрацию Краснодарского края, изложена в диаграммах № 6 и № 7.

Вопросы **жилищно-коммунального хозяйства** содержались в **44%** обращений, что на **5%** превышает показатели 2014 года. Основные вопросы, поднимаемые авторами в обращениях, связаны : с реализацией прав на участие в разнообразных жилищных программах, обеспечением жилья детей-сирот, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов, 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. Претензии заявителей касались: начисления платы за жилищно-коммунальные услуги, тарифы, перебоев в электроснабжении, отключения водоснабжения. Высокий процент поступления по данному вопросу в администрациях: Куцевского сельского поселения (**51%**), Красносельского сельского поселения (**8%**), Раздольненского сельского поселения (**7%**), показатели представлены в диаграмме № 8.

**Снизилось** количество обращений граждан по вопросу оказания материальной помощи, что составляет **9%**, в сравнении с 2014 годом (**13%**) (диаграмма № 9).

Обращения по вопросам земельных отношений содержались в **7%** обращений. Приоритетными в указанной сфере оставались проблемы выделения участков под индивидуальное жилищное строительство и личные подсобные хозяйства, приватизации земельных участков. Всего поступило **51 обращение**. Высокий процент поступления по данному вопросу в администрациях: Кущевского сельского поселения (**73%**), Шкуринского сельского поселения (**4%**), Среднечубуркского сельского поселения (**4%**), показатели представлены (диаграмма № 10).

Письменные обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Кущевский район по вопросу здравоохранения, физической культуры и туризма (**6%**), социального обеспечения и социального страхования (**5%**), образования, науки, культуры (**4%**) обозначены в диаграмме № 11, диаграмме № 12, диаграмме № 13.

Главе муниципального образования Кущевский район и его заместителям доведены **100** процентов обращений.

Поступившие обращения рассматривались в установленные сроки: до **10** дней – **206** писем, до **15** дней – **200** писем, до **20** дней – **129** писем, до **30** дней – **122** письма и свыше **30** дней – **39** писем.

**5** письменных обращений, содержащих вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Кущевский район, направлены в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина.

С целью повышения качества рассмотрения обращений, контролировалось **99** процентов поручений. Промежуточные информации находились на дополнительном контроле и контроле полного исполнения поручений.

Количество коллективных обращений составило **10%** от общего числа писем, всего поступило **68** писем. Коллективные обращения в основном рассматриваются комиссионно, комиссионно с выездом на место. После каждого комиссионного выезда на место составлялся акт выезда, с обязательной подписью заявителя или заявителей.

В администрации муниципального образования Кущевский район рассмотрено **701** письменное обращение из них: **115** писем рассмотрено комиссионно, **170** обращений рассмотрено комиссионно с выездом на место, **71** письменное обращение рассмотрено с выездом на место. **176** обращений поддержано, в том числе меры приняты, что составляет от общего количества **25%**, по **520** письменным обращениям, что составляет **71%** от общего количества, граждане получили ответы разъяснительного характера.

В отчётном периоде в администрацию муниципального образования Кущёвский район поступило **391 устное обращение** граждан. Из них одна треть обратившихся, записывались по телефону. На **293** устных обращения даны ответы разъяснительного характера, **83** обращения поддержано, **15** устных обращений находятся на исполнении. В сравнении с аналогичным периодом прошлого года, этот показатель увеличился на **40 обращений** и составил **11,3 %**. Динамика поступления устных обращений граждан за 2015 год представлена в таблице в абсолютных показателях *и диаграмме № 14*):

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

	2011 год	2012 год	2013 год	2014год	2015 год
Поступило обращений всего:	618	306	396	351	391
Принято в общественной приёмной:	622	529	510	545	505

Главой муниципального образования Кущёвский район принято **260** человек, его заместителями **95** человек, в том числе: С.В.Ламоновым - **48**, С.А.Куликовым - **2**, М.М.Брайковым - **23**, В.И.Пикаловым - **4**, Т.В.Шевяковой - **14**, Е.Н.Коротенко – **3**.

Превышен среднерайонный показатель количества посетителей общественной приёмной администрации муниципального образования Кущёвский район (*в расчёте на 1000 человек населения*) жителями сельских поселений: Новомихайловского, Ильинского, Глебовского, Среднечубуркского, Шкуринского, Полтавченского, Первомайского. Активность посещения общественной приёмной администрации муниципального образования Кущёвский район (*на 1000 человек населения*) жителями сельских поселений представлена в (*диаграмме № 15 и диаграмме № 16*).

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 (20,8%)**. В сравнении с аналогичным периодом прошлого года, доля обращений уменьшилась (**на 1,3%**). Из них **6,9%** жалоб касаются газификации улиц и частных домовладений. По сравнению с 2014 годом, количество данных вопросов увеличилось, в связи с активным участием Кущёвского района в краевых целевых программах по развитию газификации в Краснодарском крае. В

каждом сельском поселении имеется газ. **3%** претензий касались перебоев в водоснабжении и по вопросу качества подаваемой воды, что заметно снизилось в связи с тем, что вода в Кущёвском районе подаётся круглосуточно и график подачи воды не вводился. **5,1%** обращений из этой категории имеют жалобы по вопросам ремонта дорог и тротуаров. На **3,4 %** данные вопросы снизились по сравнению с 2014 годом. Вопросы благоустройства населённых пунктов и придомовых территорий содержались в **3,8%** обращений, в них так же затронуты проблемы перебоев в электроснабжении, замена опор ЛЭП, отсутствие уличного освещения, что составило **5,8%**. Актуальными на сегодня остаются вопросы ремонта многоквартирных домов и оплата ими жилищно-коммунальных услуг, рост цен на тарифы ЖКХ, стоимость воды в Кущёвском районе остаётся самой дорогой по Краснодарскому краю.

На **0,3%** снизилось количество обращений по вопросам **земельных отношений** и составило **13%** от общего числа обращений. По-прежнему значительное место занимают земельные споры и просьбы о выделении земельных участков под индивидуальное жилищное строительство, часть из них для многодетных семей, а так же под личное подсобное хозяйство. Преобладают просьбы об установлении границ земельных участков, оформление аренды земельных участков.

**Жилищные вопросы** составили **10,7%**, по сравнению с аналогичным периодом 2014 года, количество данных обращений уменьшилось на **0,4%**. Большинство вопросов связано с предоставлением жилья или переселением из аварийного и ветхого жилья; реализацией права на участие в разнообразных жилищных программах; обеспечением жильем детей-сирот. Приоритетными остаются обращения по вопросу постановки на учёт нуждающихся в улучшении жилищных условий, а так же реализации права на участие в разнообразных жилищных программах, т.к. Кущёвский район продолжает принимать участие в федеральной программе «Устойчивое развитие сельских территорий до 2017 года».

**По вопросам ремонта жилья** поступило **9 (3,7%)** обращений. Большинство из них связано с просьбами о помощи в текущем и капитальном ремонте индивидуальных домовладений, квартир и многоквартирных домов.

В разделе **здравоохранение** поступило **27 обращений**, что составило **6,9%** от общего количества обращений, большинство из них просьбы о материальной помощи на приобретение дорогостоящих лекарственных препаратов или об обеспечении льготными лекарствами. Поступали просьбы о содействии в оказании квалифицированной медицинской помощи за пределами Кущёвского района. Специалистами МБУЗ «Кущёвская ЦРБ» еженедельно проводились выездные «Дни здоровья» в сельских поселениях. Всего проведено 53 выездных приёма и принято принято **28000 тысяч жителей**.

Основные вопросы устных обращений представлены в *диаграмме № 17*.

Для оперативности решения вопросов в администрации муниципального образования Кущёвский район продолжает работу телефон «горячей линии»,

оперативным дежурным дежурно-диспетчерской службы администрации района круглосуточно принимаются и регистрируются обращения граждан. Звонки оперативно передаются на рассмотрение главе муниципального образования Кущевский район. На все поступившие звонки главой муниципального образования Кущевский район оформляются поручения, которые передаются в отдел по работе с обращениями граждан и органами местного самоуправления на контроль до полного их исполнения.

За 2015 год в администрацию муниципального образования Кущевский район поступило 178 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 2015 год в администрации сельских поселений поступило 18 звонков. Обращения регистрируются в журналах и решаются оперативно.

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.

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 отдела по работе с обращениями граждан и органами местного самоуправления.

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

В октябре - декабре 2015 года главой муниципального образования Кущевский район проведены выездные приемы граждан в 11 сельских поселениях, согласно графику. Принято 75 человек.

Заместителями главы района проведено 2 выездных приема граждан в сельских поселениях Кущевского района, согласно графику, принято 8 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.

С начала 2015 года проведено 12 открытых сессий Советов сельских поселений о проделанной работе за 2014 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 2015 года - **307 поручений**, из них: по сходам – **90**. Исполнение поручений по обращениям, поступившим на сходах граждан, контролируется.

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

С этой целью на еженедельных планерных совещаниях, проводимых главой муниципального образования Кущевский район, с участием служб района и глав сельских поселений заслушиваются отчёты о выполнении поручений.

За час, до начала открытия сессий во всех сельских поселениях были проведены выездные приёмы граждан, где жители населённых пунктов имели возможность задать вопросы по волнующим их проблемам. В ходе выездных личных приёмов было принято **102 человека**; к главе муниципального образования Кущевский район обратилось **30 человек**, его заместителями принято **36 человек** и такое же количество принято руководителями служб и учреждений района. 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». На все поставленные вопросы заявители получили подробные разъяснения. Основные вопросы касались: благоустройства населённых пунктов, ремонта автодорог, выделения земельных участков под ИЖС и развития ЛПХ, подвоза детей в детские сады и ремонта детского сада в одном из сельских поселений, качества медицинского обслуживания населения, работы служб ЖКХ.

**Всего проведено 12 выездных общественных приемов граждан и принято 102 человека:**

**13 февраля 2015 года - Краснополянское сельское поселение – 12 человек;**

**18 февраля 2015 года – Шкуринское сельское поселение – 16 человек;**

**19 февраля 2015 года – Раздольненское сельское поселение – 9 человек;**

**20 февраля 2015 года – Полтавченское сельское поселение – 3 человека;**

**26 февраля 2015 года – Среднечубуркское сельское поселение – 10 человек;**

**03 марта 2015 года - Первомайское сельское поселение – 6 человек;**

**04 марта 2015 года – Ильинское сельское поселение – 12 человек;**

**05 марта 2015 года – Новомихайловское сельское поселение – 13 человек;**

**11 марта 2015 года – Красносельское сельское поселение – 4 человека;**

**12 марта 2015 года – Кисляковское сельское поселение – 14 человек;**

**16 марта 2015 года – Глебовское сельское поселение – 3 человека.**

23 марта 2015 года на ежегодном отчётном собрании главы муниципального образования Кущёвский район, с участием депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края И.М.Петренко и Н.П.Гриценко, подведены итоги социально-экономического развития района за 2014 год.

Продолжает функционировать сайт администрации района, на котором размещена информация о порядке рассмотрения обращений граждан (телефон отдела по работе с обращениями граждан и органами местного самоуправления, телефон «горячей линии», факс, электронный адрес администрации муниципального образования Кущевский район, а также график проведения выездных приемов граждан главой муниципального образования Кущевский район в сельских поселениях Кущевского района в 2015 году (октябрь-декабрь), график выездных приемов граждан заместителями главы муниципального образования Кущевский район в сельские поселения в 2015 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 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 2015 году состоялись выезды по запланированному графику оказания методической помощи специалистами отдела по работе с обращениями граждан и органами местного самоуправления по вопросу реализации Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в Раздольненское сельское поселение,



Новомихайловское сельское поселение, Глебовское сельское поселение, Красносельское сельское поселение, Кисляковское сельское поселение, Среднечубуркское сельское поселение. Методическая помощь администрациям сельских поселений оказана в полном объеме.

Несмотря на проводимую работу по повышению эффективности рассмотрения предложений, заявлений, жалоб, имели место серьезные недостатки и грубые нарушения действующего законодательства, регламентирующего работу с обращениями граждан. Не ведется должная работа по обеспечению своевременного рассмотрения обращений; растет формализм при их рассмотрении, игнорируются принципы всесторонности и объективности, а не редко не исполняются в полной мере поручения руководства администрации муниципального образования Кущевский район.

Обозначенные нарушения ведут к росту протестных настроений и снижению доверия местной власти.

**В администрации Красносельского сельского поселения** выявлены следующие недостатки и упущения:

коллективное обращение Демиденко А.А. и других от 05 февраля 2015 года № 2/01-17 по вопросу плохого состояния дороги по переулку Семашко в селе Красное рассмотрено, ответ заявителю направлен 09 февраля 2015 года № 1/01-36 о том, что дорога будет подсыпана гравием в октябре 2015 года. Обращение не взято на дополнительный контроль, ответ о результате рассмотрения отсутствует. Ответ заявителю дан не в соответствии с образцами, разработанными специалистом отдела по работе с обращениями граждан и органами местного самоуправления;

обращение Бевзенко Н.Ф., проживающего по адресу: Кущевский район, с.Красное, Калинина ул., 36, от 17 марта 2015 года № 5/01-17 по вопросу незаконного возведения по меже навеса, водосборника на кухне Коцубинской В.Д. рассмотрено комиссионно с выездом на место. Акт комиссионного рассмотрения отсутствует;

устное обращение Певной Виктории Викторовны от 19 ноября 2015 года № УО-15-35/01-38: ответ оформлен криво, срок данный главой сельского поселения не исполнен, нет служебной записки на продление срока исполнения, контрольная отметка не отмечена на обороте РКК, на втором экземпляре ответа нет подписи исполнителя, к регистрационно-контрольной карточке крепится второй экземпляр ответа без штампа администрации сельского поселения;

обращение Мартыненко А.И. от 02 февраля 2015 года № УО-15-4/01-38 по вопросу спила дерева возле двора: срок исполнения установлен главой сельского поселения - 5 дней, на обороте РКК стоит дважды записанная дата 06 июня 2015 года, а на втором экземпляре ответа заявителю от 02 февраля 2015 года № 65 без кода номенклатуры исходящего документа.

Имеется журнал регистрации ответов на письменные и устные обращения граждан. Журнал прошит, пронумерован и скреплен печатью.

Внесен в номенклатуру на 2015 год. Необходимо в штампе регистрации ответов, указывать код номенклатуры.

Рекомендовано все коллективные обращения рассматривать комиссионно, комиссионно с выездом на место или с выездом на место, комиссионно с приглашением заявителя в администрацию Красносельского сельского поселения Кушевского района. На все комиссионные рассмотрения обращений, необходимо составлять акты с обязательным уведомлением заявителей об акте и их подписями.

Имеется папка «Годовой отчет рассмотрения обращений граждан», не соответствует наименованию в номенклатуре дел на 2015 год. Необходимо оформить в соответствии с номенклатурой дел. В администрации Красносельского сельского поселения Кушевского района имеются ежемесячные отчеты и ежеквартальные статистические данные. Необходимо проводить полугодовой и годовой анализ рассмотрения обращений граждан.

Организовано архивное хранение материалов рассмотрения письменных и устных обращений граждан. Материалы рассмотрения обращений граждан формируются в папке в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации. Рекомендовано дело по обращению формировать: снизу-вверх обращение, резолюция главы сельского поселения, материалы к ответу на обращение, ответ.

В администрации Кисляковского сельского поселения выявлены следующие недостатки и упущения:

коллективное обращение Якименко Т.В., проживающей по адресу: Кушевский район, ст-ца Кисляковская, Калинина ул., 10 и другие, по вопросу содержания земельного участка Кашкаха О.Н. в антисанитарных условиях от 24 июля 2015 года № 22/02-21. Ответ 20 августа 2015 года направлен только Якименко Т.В. Ответ, необходимо оформлять в соответствии с разработанными образцами ответов, т.е. попросить уведомить Якименко Т.В. всех подписавшихся в обращении;

по коллективному обращению Горолюк Т.Г. и других, по вопросу перебоев с подачей воды по улице Красной в станице Кисляковской от 27 мая 2015 года № 11/02-20 глава Кисляковского сельского поселения наложила резолюцию «Лично в составе комиссии с директором предприятия ООО «Родник» Шакун Н.М. рассмотреть с выездом на место». Резолюция главы сельского поселения Кушевского района не выполнена, комиссионный выезд на место не состоялся. Ответ заявителю направлен 24 июня 2015 года № 520;

в штампе регистрации ответов на устные и письменные обращения граждан не указывается код номенклатуры.

Организована аналитическая работа с обращениями граждан: делаются ежемесячные отчеты, ежеквартальный анализ по обращениям граждан, количество и тематика обращений, результативность их рассмотрения. Необходимо проводить полугодовой и годовой анализ рассмотрения

обращений граждан. Отчеты хранятся в папке «Годовой отчет о работе с обращениями граждан».

В администрации Среднечубуркского сельского поселения выявлено **грубое нарушение** Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» - **нет ответов за два года на устные обращения;**

На 18 декабря 2015 года зарегистрировано 8 устных обращений граждан, из них: 7 обращений удовлетворено, 1 разъяснено. По тематике обращений в основном вопросы затрагивающие благоустройство: 3 обращения о просьбе доставки дров, 2 обращения об установке детской площадки, 1 обращение по вопросу спила дерева, 1 обращение по земельному вопросу, 1 обращение по вопросам энергоснабжения. Регистрационно-контрольные карточки имеются в наличии на 8 обращений. **Ответы заявителям не давались.**

Несмотря на проводимую работу по оказанию всесторонней помощи гражданам, объективному и своевременному рассмотрению предложений, заявлений, жалоб, имели место недостатки и нарушения действующего законодательства, регламентирующего работу с обращениями граждан, допускались нарушения администрацией Среднечубуркского сельского поселения при рассмотрении обращений:

на обращение Евтушенко В.А. и других по вопросу привлечения Мамедова З. к административной ответственности за нарушение санитарного порядка на кладбище хутора Тауруп Первый от 25 октября 2015 года № 31. Имеется резолюция главы Среднечубуркского сельского поселения Кущевского района «Выехать на местность». Комиссия не выехала, акт не составлен. Ответ направлен 05 ноября 2015 года № 745/02-17. Мамедов был вызван на административную комиссию, на которую не явился. Мамедову З. был выписан штраф 1500 рублей за административное нарушение;

обращение Стратий Г.В., проживающего по адресу: Кущевский район, х.Средние Чубурки, Чернявского ул., 29, по вопросу проведения проверки правомерности работ по укладке кабеля от 21 октября 2015 года № 29/02-23 рассматривалось свыше 30 дней без продления сроков рассмотрения и уведомления об этом заявителя, ответ направлен от 20 ноября 2015 года № 774/02-17. Комиссия выехала на место проживания заявителя, составлен акт комиссионного выезда и отправлен заявителю;

в регистрационно-контрольных карточках (РКК) не все реквизиты заполняются правильно: индекс номенклатуры РКК не может быть одинаковым с «журналом регистрации»;

нет даты отправленного ответа и номера исходящего документа на оборотной стороне карточки;

не организована аналитическая работа с обращениями граждан: не делаются ежемесячные отчеты, ежеквартальный анализ, полугодовой и годовой анализ рассмотрения обращений граждан;

не организована ежеквартальная работа по тематическому разделу обращений;

нет материалов рассмотрения устных обращений за 2014 -2015 годы, т.к. не давались ответы заявителям.

Рекомендовано главе сельского поселения заполнять лично резолюцию в регистрационно-контрольной карточке во время приёма граждан. Указано на отсутствие материалов рассмотрения устных обращений граждан.

Карточки по устному обращению граждан, обратившихся в администрацию муниципального образования Кущевский район, направляются через автоматизированную систему электронного документооборота «Синкопа-Документ» для рассмотрения главе Среднечубуркского сельского поселения Кущевского района. Карточки вообще не регистрируются. Необходимо регистрацию проводить в журнале регистрации и контроля письменных обращений граждан и предоставлять информацию в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Организовано архивное хранение материалов рассмотрения письменных и устных обращений граждан. Материалы рассмотрения обращений граждан оформляются «В дело» в правильном порядке.

Рассмотренные обращения граждан и обращения, которые находятся на рассмотрении, складываются в одну папку обращения граждан (личного характера) и документы по их рассмотрению.

Рекомендовано завести новую папку «Обращения граждан (личного характера) и документы по их рассмотрению (контроль полного исполнения), для обращений, которые находятся на контроле до полного исполнения, внести в номенклатуру дел на 2016 год.

Все обращения, поступающие в администрацию муниципального образования Кущевский район, находятся на контроле до полного исполнения в отделе по работе с обращениями граждан и органами местного самоуправления.

Специалистами отдела прослеживается ход исполнения всех обращений, поступающих в администрацию муниципального образования Кущевский район. Кроме этого, специалисты отдела по работе с обращениями граждан и органами местного самоуправления 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.

На 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.

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 Куцевский район установлен «ящик доверия для субъектов малого и среднего бизнеса». Поступающие жалобы, заявления и предложения граждан рассматриваются соответствующей комиссией по развитию предпринимательства.

Специалистами отдела по работе с обращениями граждан и органами местного самоуправления была проведена проверка достоверности более 50% ответов по телефону и с выездом на место.

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

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 2015 год нарушений по исполнению обращений граждан не допущено.

Анализ работы с обращениями граждан показывает, что при внимательном отношении к проблемам заявителей, неукоснительном соблюдении требований законодательства о работе с обращениями граждан, количество повторных, многократных обращений, в том числе в краевые и федеральные органы власти, могло бы быть значительно ниже.

**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 наиболее 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  
Куцевский район в 2013-2015 гг.

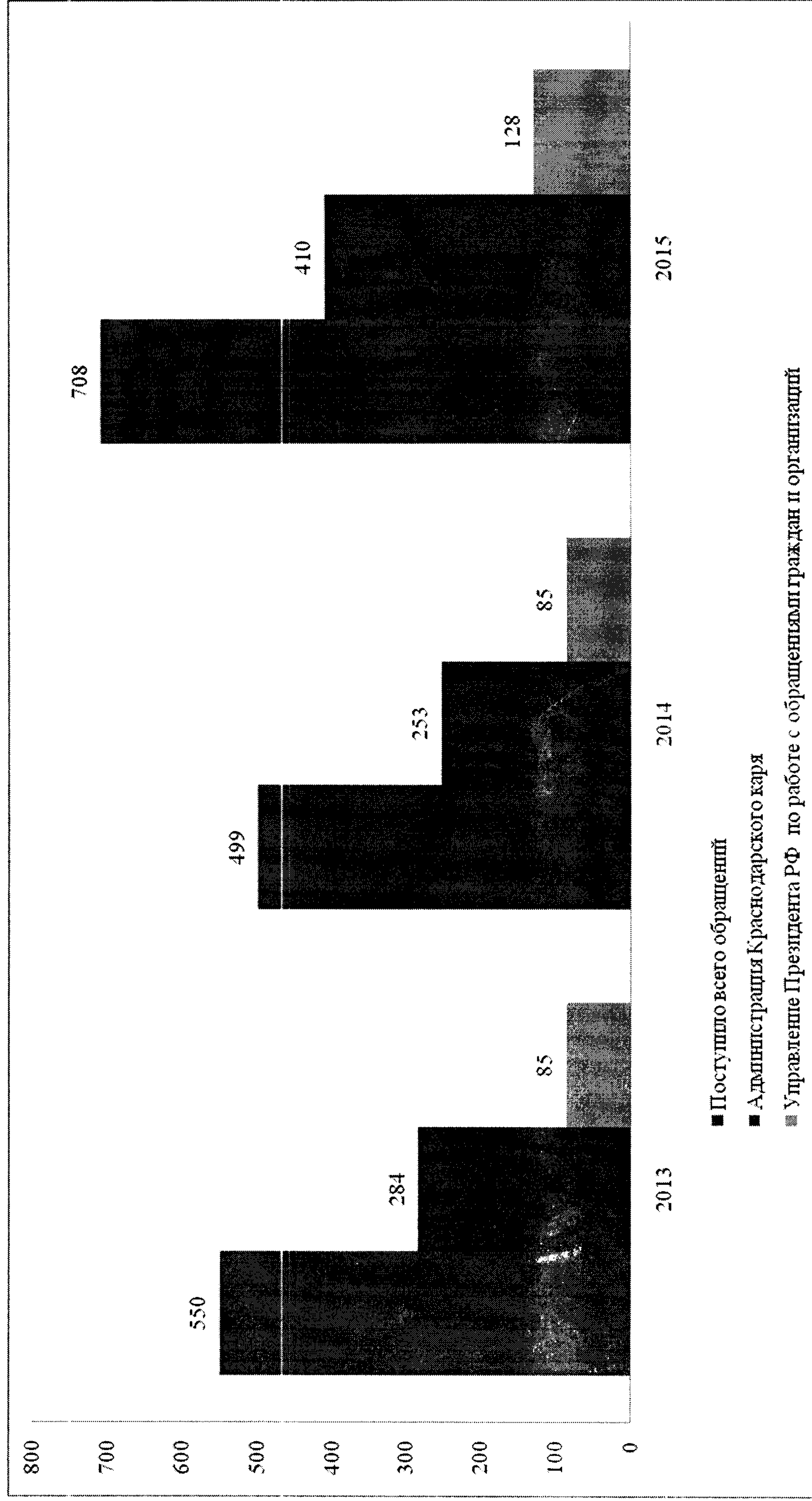


Диаграмма № 2  
Количество письменных обращений граждан,  
поступивших в администрацию муниципального образования  
Кущевский район за 2015 год  
(на тысячу человек населения)

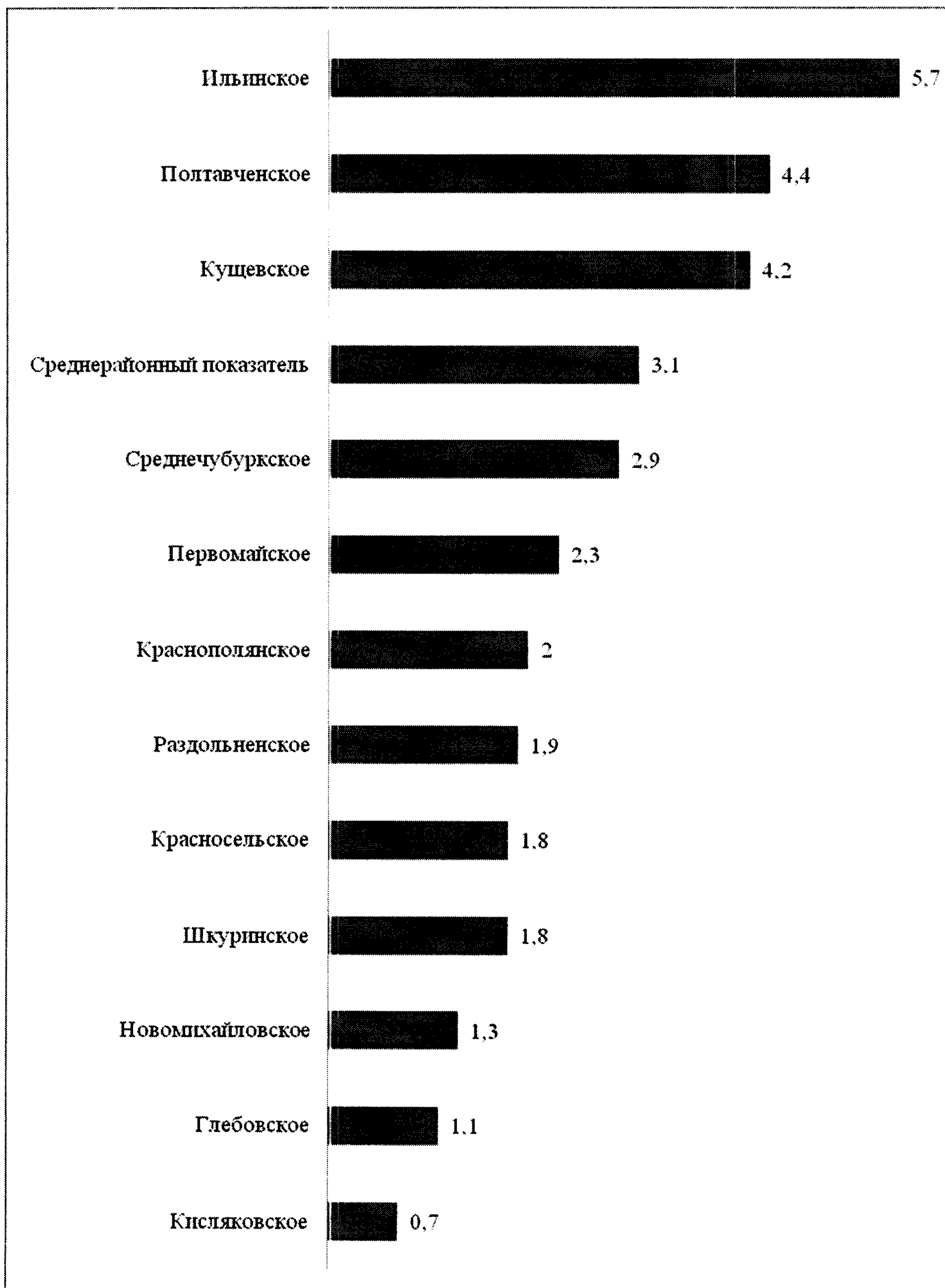
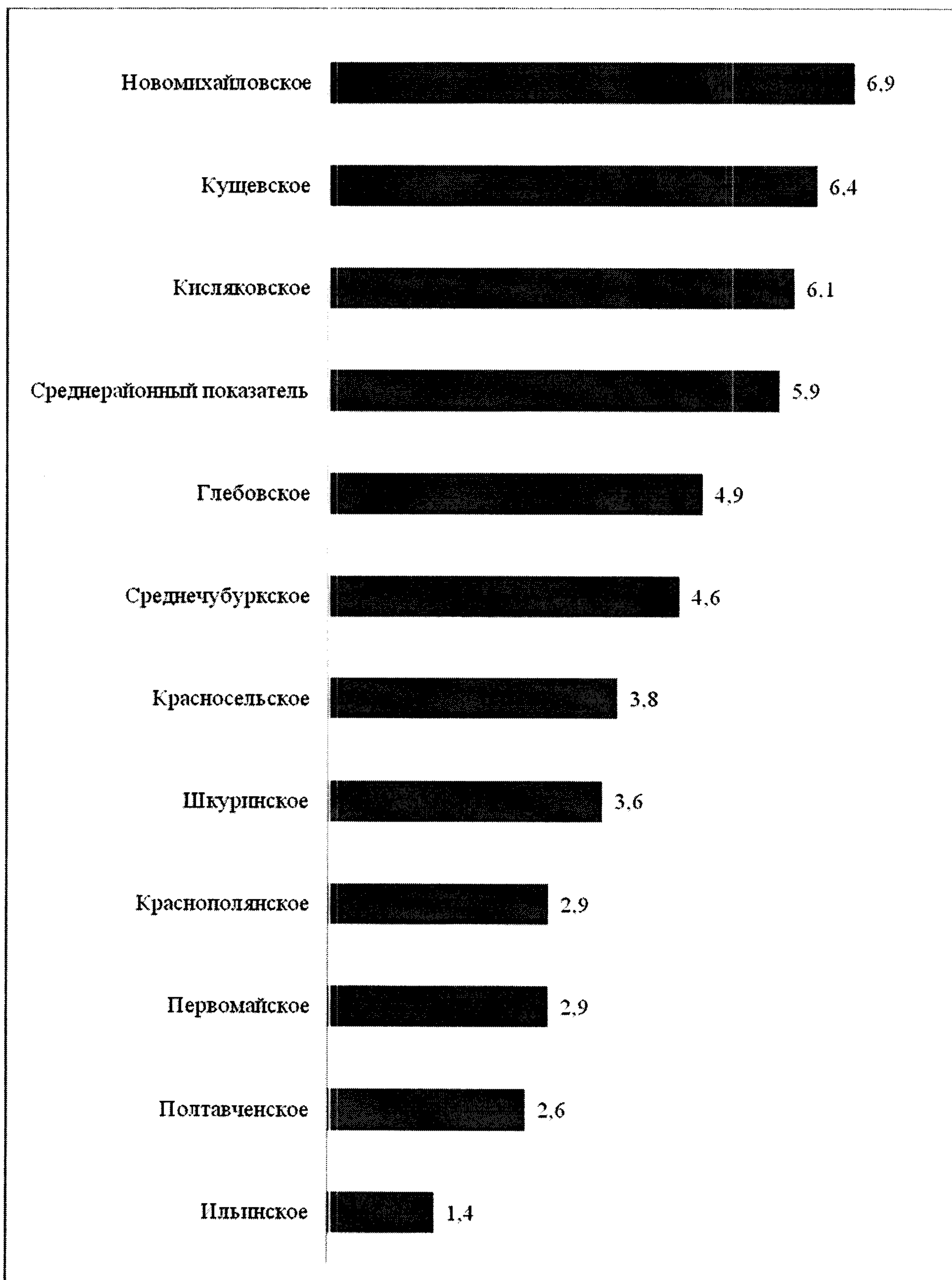
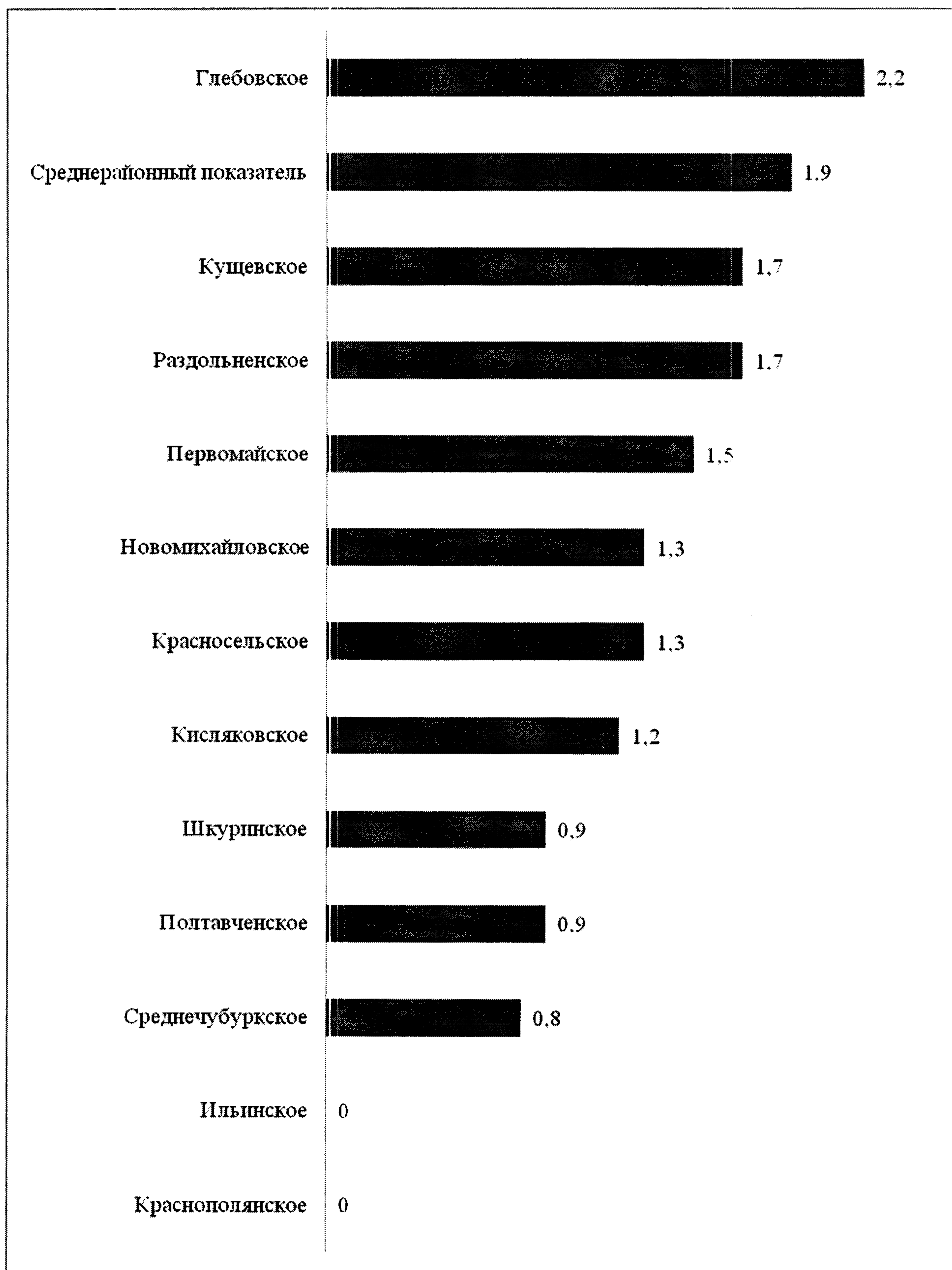




Диаграмма № 3  
Количество письменных обращений граждан,  
поступивших из администрации Краснодарского края  
за 2015 год  
(на тысячу человек населения)



**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**  
**Тематика вопросов в письменных обращениях граждан,**  
**поступивших в администрацию муниципального образования**  
**Кущевский район за 2015 год**  
*(в процентах)*

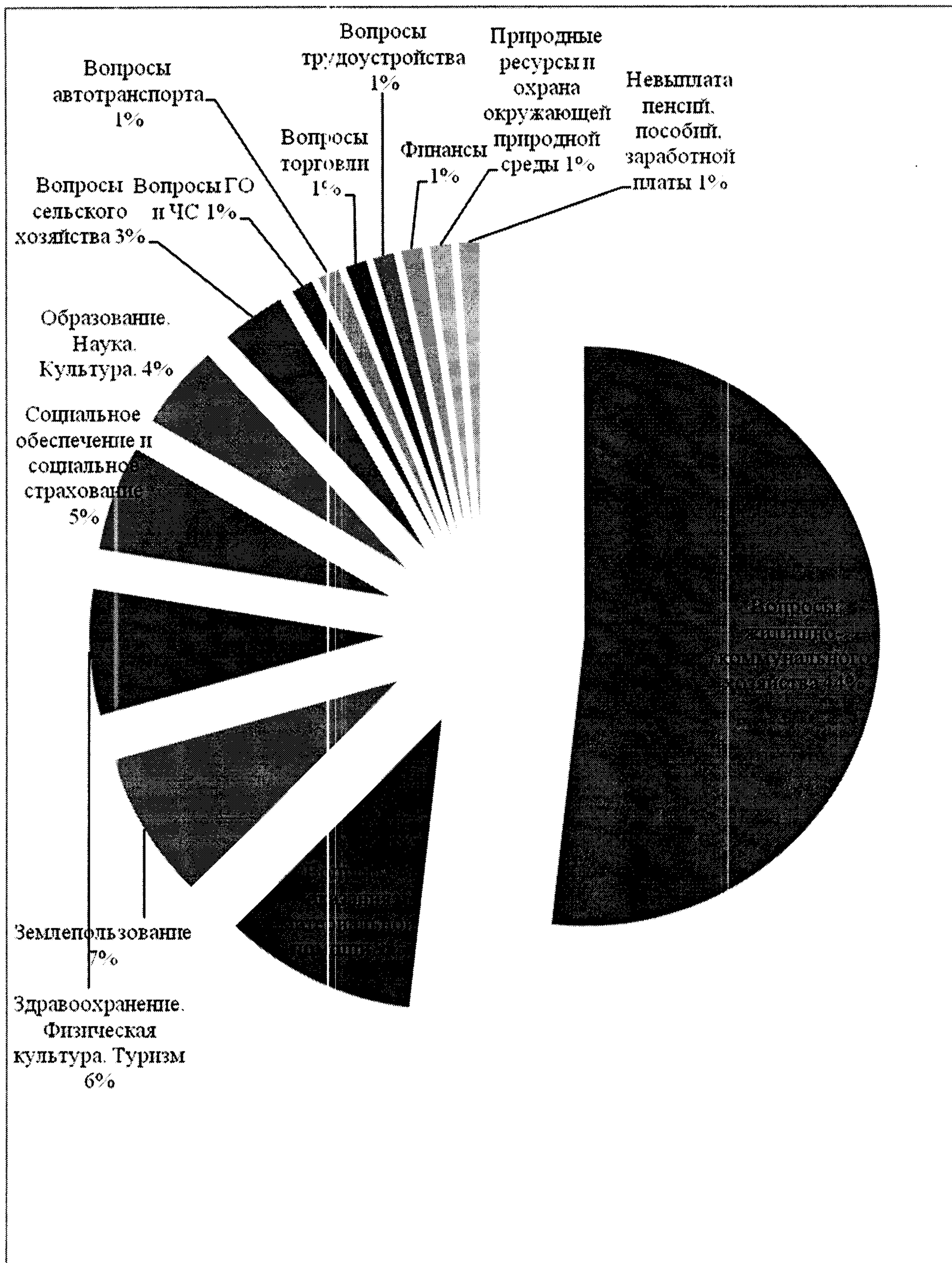


Диаграмма № 6  
 Тематика вопросов в письменных обращениях  
 граждан, поступивших из администрации  
 Краснодарского края за 2015 год  
 (в процентах)

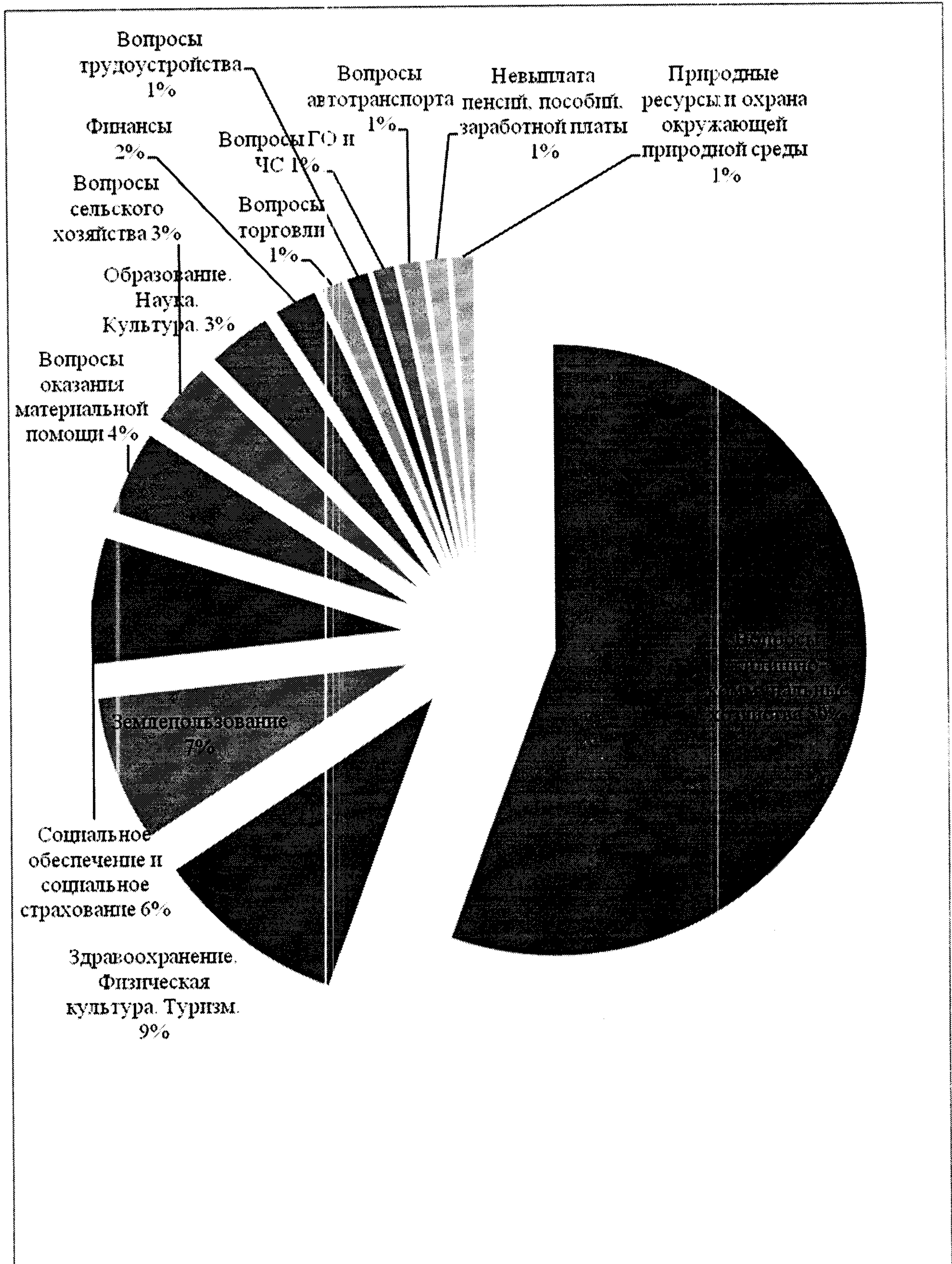
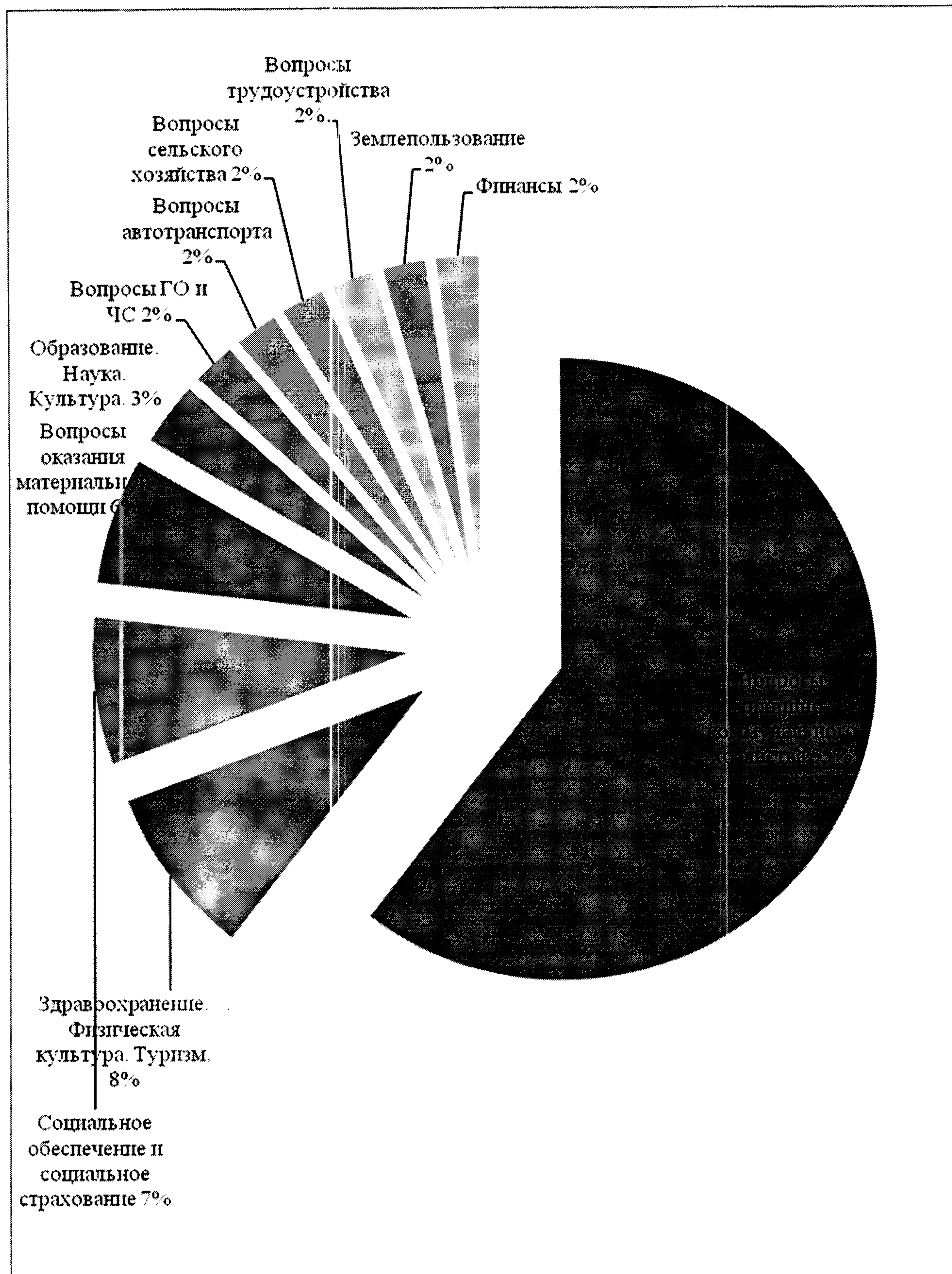


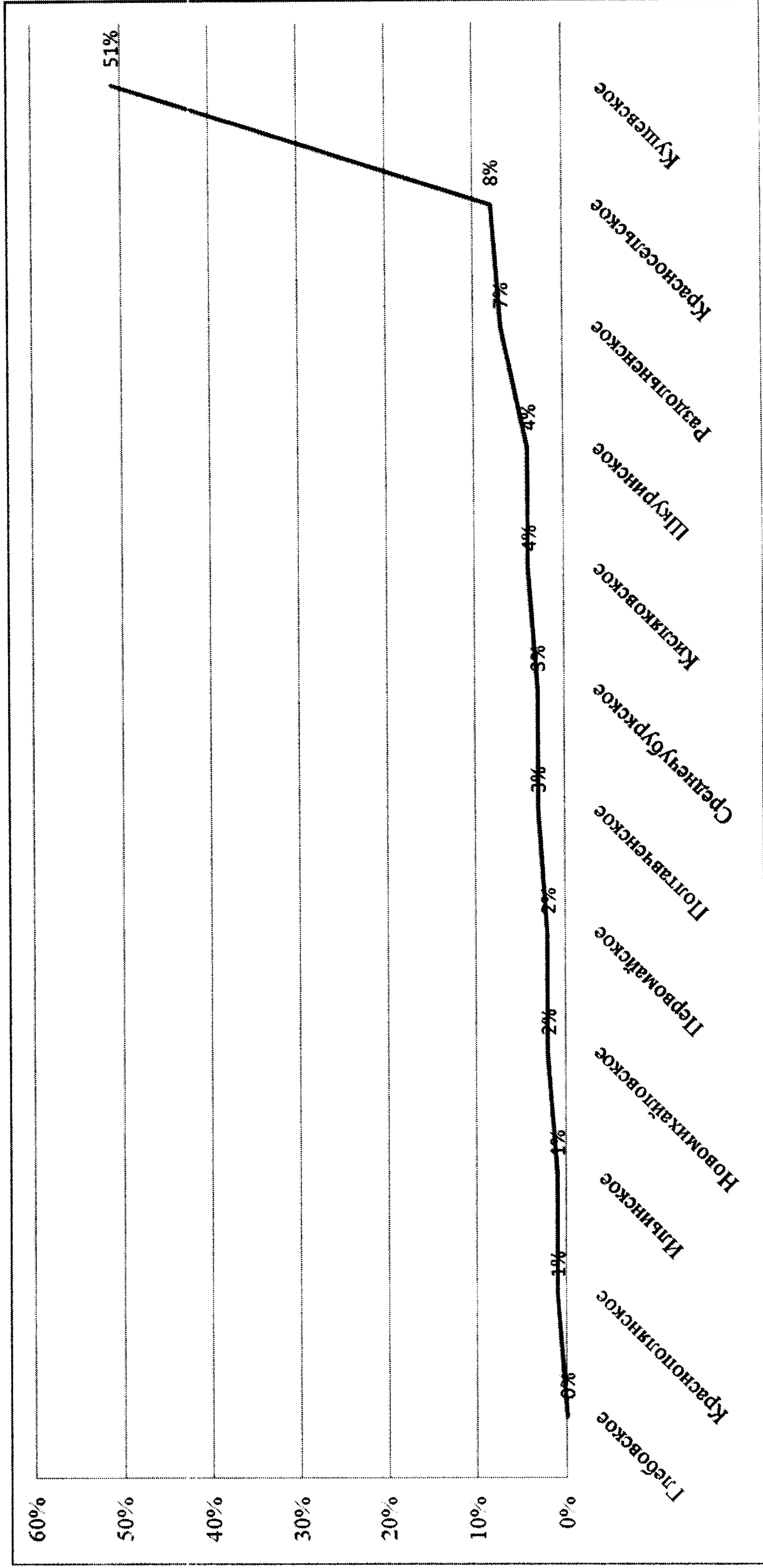
Диаграмма № 7

Тематика вопросов в письменных обращениях граждан, поступивших в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций за 2016 год  
(в процентах)



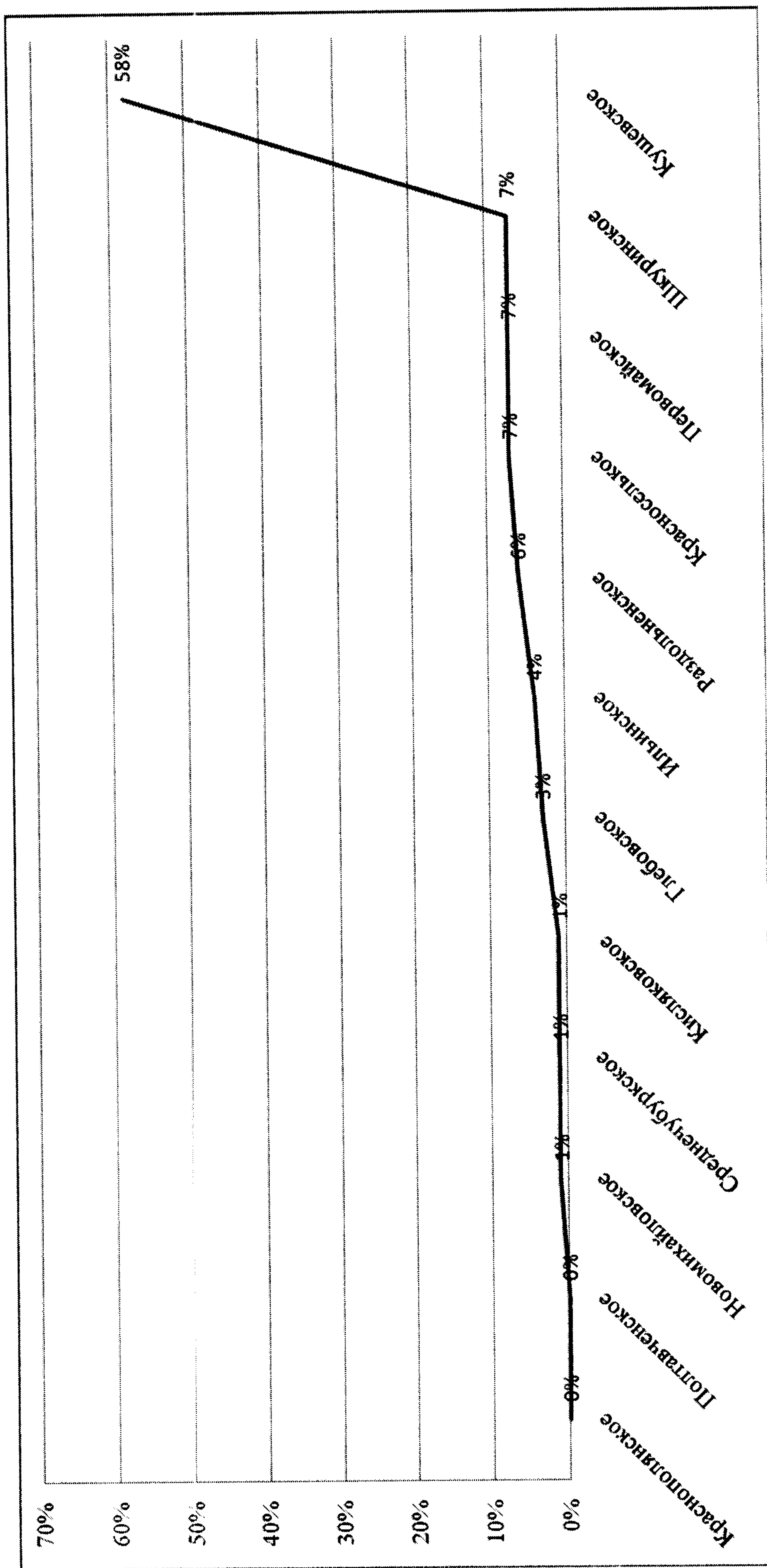
### Диаграмма № 8

Количество письменных обращений граждан по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, поступивших в администрацию муниципального образования Кущевский район за 2015 год в разрезе сельских поселений (в процентах)



### Диаграмма № 9

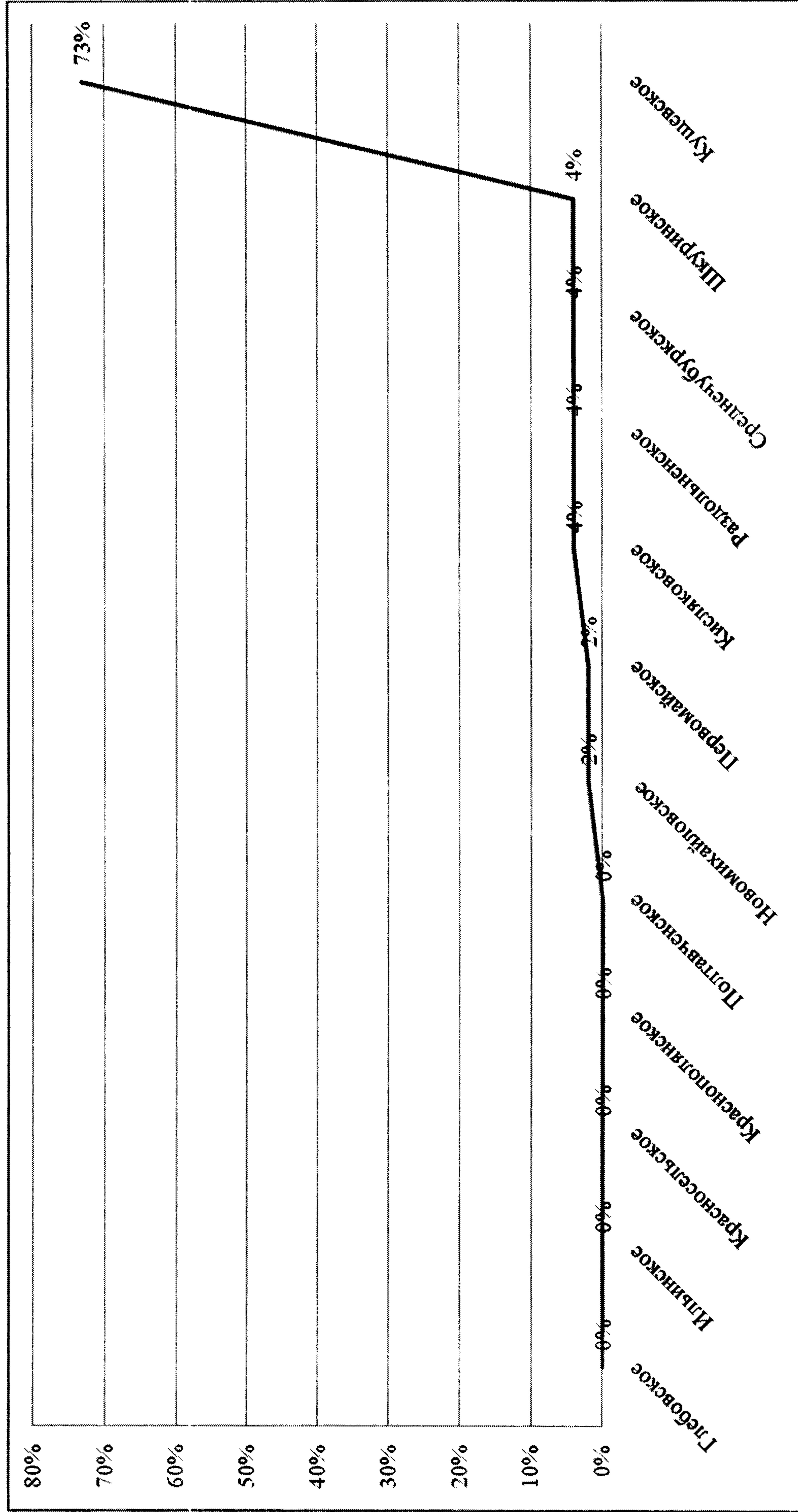
Количество письменных обращений граждан по вопросу оказания материальной помощи, поступивших в администрацию муниципального образования Кущевский район за 2015 года в разрезе сельских поселений (в процентах)



### Диаграмма № 10

Количество письменных обращений граждан по вопросу землепользования, поступивших в администрацию муниципального образования

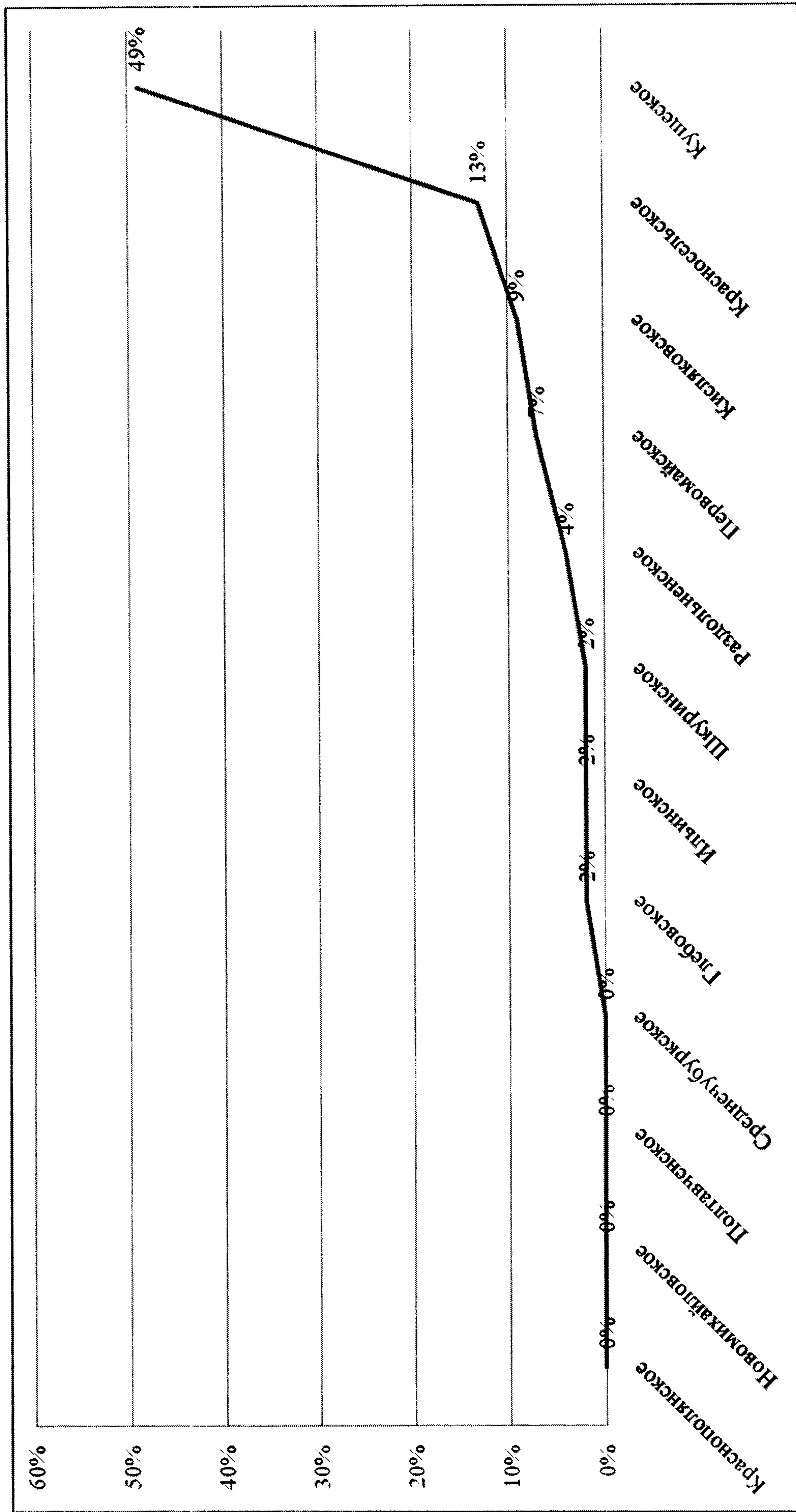
Кущевский район за 2015 год  
в разрезе сельских поселений  
(в процентах)





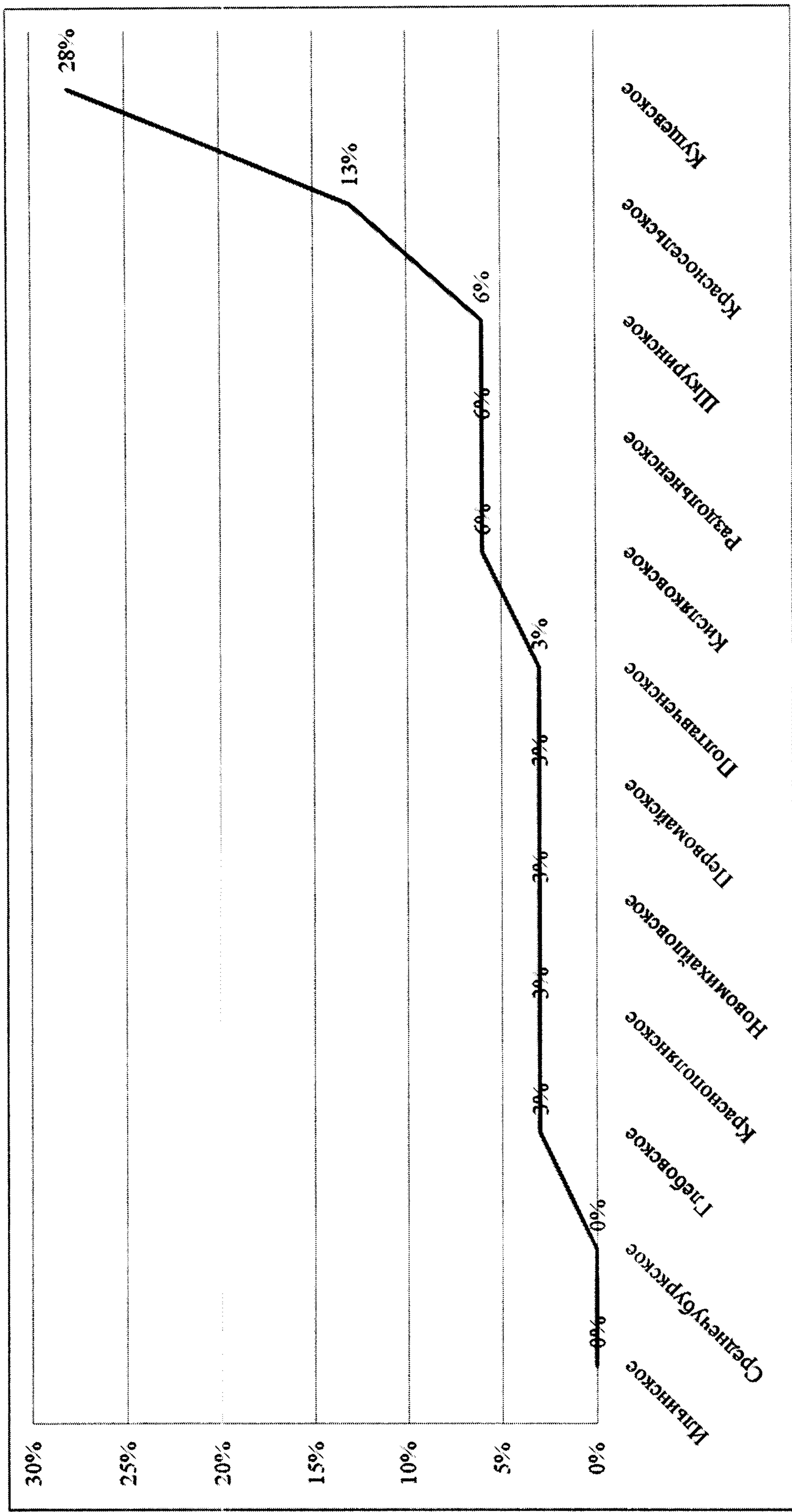
### Диаграмма № 11

Количество письменных обращений граждан по вопросу здравоохранения. Физической культуры. Туризма, поступивших в администрацию муниципального образования Кущевский район за 2015 года в разрезе сельских поселений (в процентах)



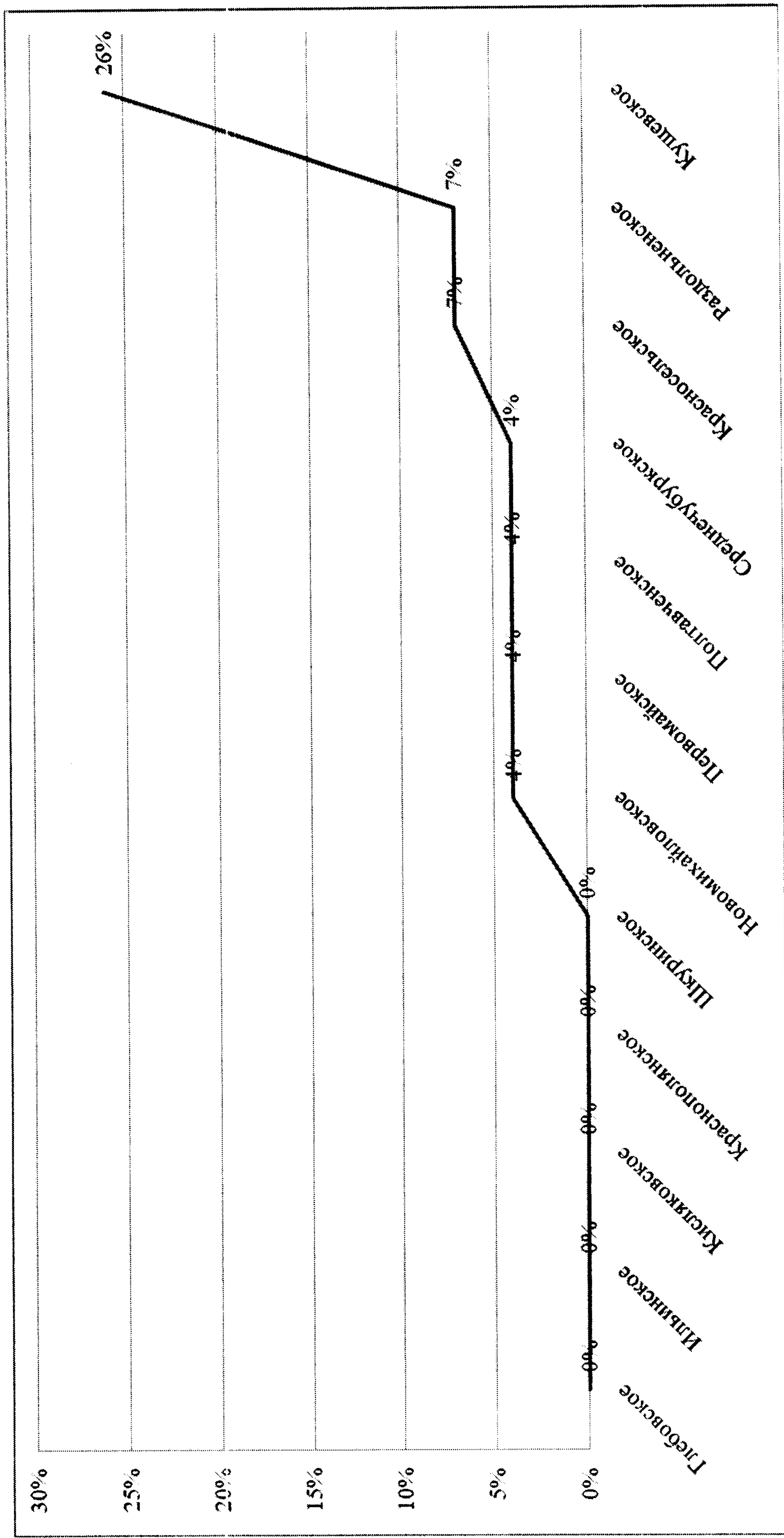
### Диаграмма № 12

Количество письменных обращений граждан по вопросу социального обеспечения и социального страхования поступивших в администрацию муниципального образования Кущевский район за 2015 год в разрезе сельских поселений (в процентах)

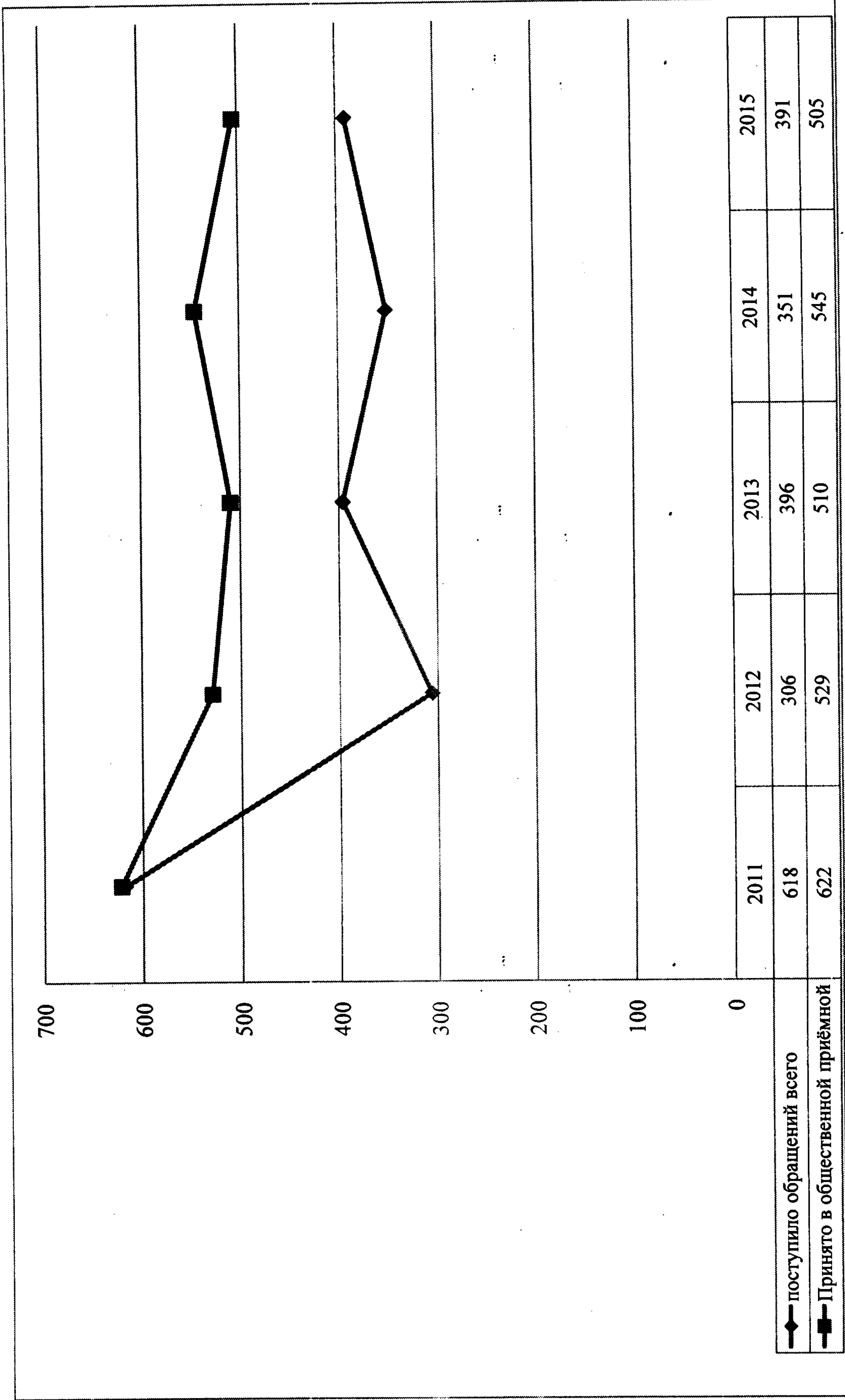


### Диаграмма № 13

Количество письменных обращений граждан  
по вопросу образования, науки, культуры,  
поступивших в администрацию муниципального образования  
Кущевский район за 2015 год в разрезе сельских поселений  
(в процентах)



**Диаграмма № 14**  
**Динамика поступления устных обращений граждан**  
**в администрацию муниципального образования**  
**Кущёвский район в 2015 году**



**Диаграмма № 15**  
**Количество устных обращений граждан, поступивших**  
**в администрацию муниципального образования**  
**Кущёвский район в 2015 году**  
*(на тысячу человек населения)*

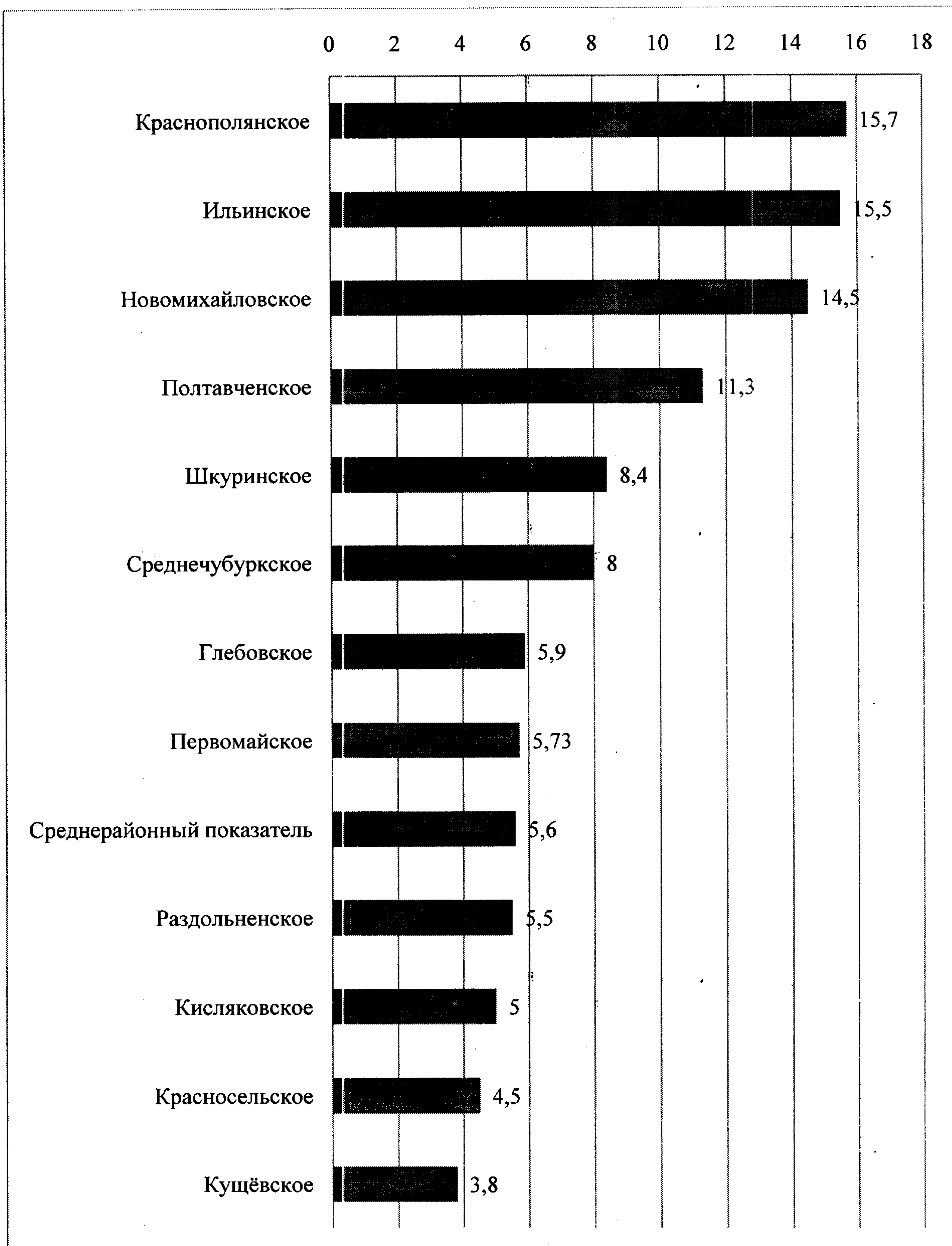


Диаграмма № 16

Диаграмма устных обращений граждан поступивших в администрацию  
Муниципального образования Кущёвский район  
в 2015 году в сравнении с 2014 годом  
в разрезе сельских поселений

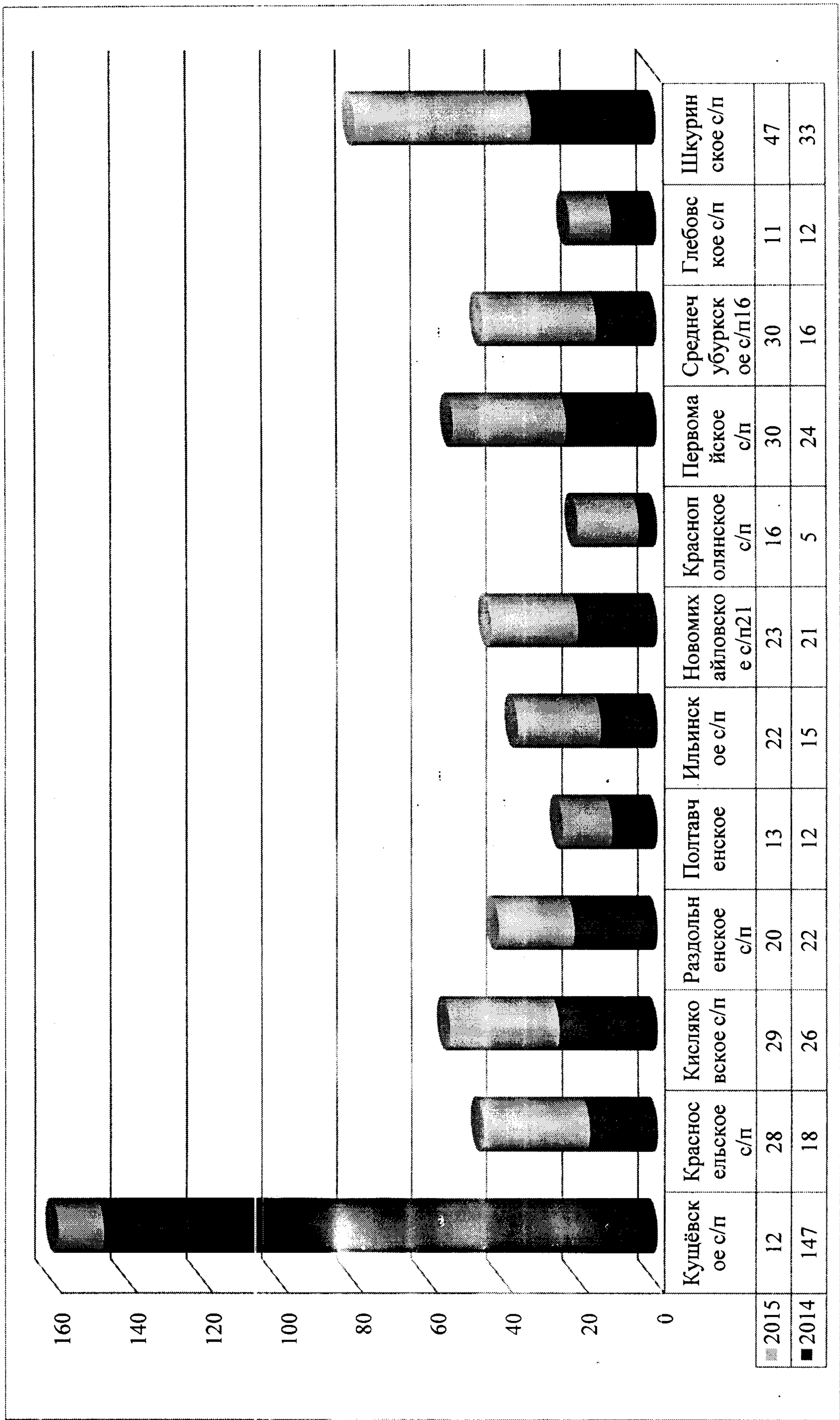


Диаграмма № 17  
Основные вопросы устных обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального образования Кущёвский район в 2015 году.

