

## ЗАПИСКА

### о работе отделов, управлений, администраций сельских поселений с обращениями граждан за 1-е полугодие 2016 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, требованиями 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», 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 администрацию муниципального образования Кушевский район в отчетном периоде поступило 327 письменных обращений (на 18 больше, чем за 1-е полугодие 2015 года), в том числе в форме электронного документа – 6.**

Доля коллективных писем в общем количестве корреспонденции не изменилась и составила 7% (22).

Динамика поступления обращений представлена в *диаграмме № 1*.

Наибольшее количество письменных обращений (*в расчете на 1000 человек населения*) в администрацию муниципального образования Кушевский район поступило от жителей **Кушевского сельского поселения, Новомихайловского сельского поселения, Красносельского сельского поселения.**

Количество, поступивших обращений из перечисленных сельских поселений, превышает среднерайонный показатель (*диаграмма № 2*).

**248 писем в администрацию района поступило из вышестоящих органов:** из администрации края – **204** (на **39** обращений больше, чем за 1-е полугодие 2015 года), в том числе из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций - **65** (на **6** обращений меньше, чем за 1-е полугодие 2015 года); администрации Краснодарского края (многоканальный круглосуточный телефон) - **29**, администрации Краснодарского края (карточки личного приема граждан главы администрации (губернатора) Краснодарского края В.И.Кондратьева) - **2**; из других органов власти, редакций газет и журналов и от депутатов - **13**.

Наибольшее количество письменных обращений граждан в администрацию края (*в расчете на 1000 человек населения*) направлено

жителями Новомихайловского, Раздольненского сельских поселений. Количество, поступивших обращений из перечисленных сельских поселений, превышает среднерайонный показатель (*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, Новомихайловского сельского поселения, Кисляковского 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 Кушевский район находятся на особом контроле.

В 1-м полугодии 2016 года в совмещенную общественную приемную губернатора Краснодарского края с общественной приемной администрации муниципального образования Кушевский район обращения не поступали.

Во исполнении поручения Президента Российской Федерации от 23 июля 2013 года № Пр-1730 администрацией муниципального образования Кушевский район с 1 января 2014 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 8 обращениях, адресованных Президенту Российской Федерации.

Администрацией муниципального образования Кушевский район велась работа по контролю за своевременным и качественным рассмотрением обращений граждан. С этой целью контролировалось 327 письменных обращений, что составляет 100% от общего количества, поступивших обращений, в том числе 204 (100%) обращений с поручением администрации Краснодарского края. Промежуточные ответы находились на контроле до полного исполнения.

В письменных обращениях граждан за 1-е полугодие 2016 года всего затронуто **358 вопросов**, доминировали вопросы жилищно-коммунального хозяйства, землепользования, оказания материальной помощи, здравоохранения, социального обеспечения и социального страхования 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.

Наибольшее количество обращений затрагивало вопросы **жилищно-коммунального хозяйства (49%)**. В обращениях по-прежнему приоритетными остались проблемы связанные с реализацией права на участие в разнообразных жилищных программах, обеспечением жильем детей-сирот, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов, постановкой на учет и восстановлением в очереди

на получение жилья, оказанием содействия в улучшении жилищных условий путем предоставления жилого помещения по договору социального найма, выполнением капитального ремонта жилья. Также обратившихся интересовали вопросы строительства и реконструкции тротуаров, дорог, газификации улиц и частных домовладений. Претензии заявителей касались начисления платы за жилищно-коммунальные услуги, тарифы, перебои в электроснабжении. Наибольшая доля поступления обращений от граждан Куцевского сельского поселения (36%), Красносельского сельского поселения (10%), Среднечубуркского сельского поселения (5%), Новомихайловского сельского поселения (5%).

На **9 обращений** уменьшилось количество вопросов по водоснабжению в сравнении с аналогичным периодом 2015 года (качество, тариф и отключение), что составляет **28**.

Вопросы **земельных отношений** содержались в **8%** обращений. Приоритетными в указанной сфере оставались проблемы выделения участков под личные подсобные хозяйства, несудебные земельные споры. **Увеличилось** число обращений по отношению к 2015 году на **10 писем**. Всего поступило **28 обращений**. Наибольшая доля поступления обращений от граждан Куцевского сельского поселения (50%), Среднечубуркского сельского поселения (11%), Глебовского сельского поселения (7%).

Актуальными по-прежнему являлись проблемы выделения материальной помощи малообеспеченной категории граждан, в связи с этим продолжает работу комиссия по рассмотрению особых вопросов о назначении материальной помощи гражданам, проживающим на территории муниципального образования Куцевский район, попавшим в трудную жизненную ситуацию, в соответствии с положением, утвержденным постановлением администрации муниципального образования Куцевский район от 22 августа 2012 года, значительную долю обращений занимают **вопросы по оказанию материальной помощи – 18**, что составляет **5%** от общего количества обращений (на 11 обращений меньше, чем за 1-е полугодие 2015 года). Наибольшее количество обращений поступило от граждан Куцевского, Красносельского, Кисляковского сельских поселений.

Не изменилось число обращений, поступивших по вопросу **медицинского обслуживания** за 1-е полугодие 2016 года, составляет **5% (17)**. Чаще всего авторы обращались по вопросу лекарственного обеспечения, выделения льготных путевок, жители Куцевского сельского поселения, Кисляковского сельского поселения, Первомайского сельского поселения и т.д.

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 Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и в администрацию Краснодарского края изложена в *диаграммах № 6 и № 7*.

Количество письменных обращений граждан по вышеуказанным вопросам, поступившим в администрацию муниципального образования Куцевский район за 1-е полугодие 2016 года в разрезе сельских поселений представлено в *диаграммах № 8, № 9, № 10, № 11, № 12, № 13.*

Поступившие обращения рассматривались в установленные сроки: до 10 дней – 80 писем, до 15 дней – 115 писем, до 20 дней – 70 писем, до 30 дней – 50 писем и свыше 30 дней – 19 писем.

Количество **коллективных обращений** составило 7% от общего числа писем (22). Коллективные обращения в основном рассматриваются комиссионно с приглашением заявителя в администрацию муниципального образования Куцевский район, комиссионно с выездом по месту жительства заявителя (заявителей). После каждого комиссионного сбора составляется акт комиссионного рассмотрения.

В первом полугодии 2016 года в администрацию муниципального образования Куцевский район поступило **186 устных обращений** граждан. В сравнении с аналогичным периодом прошлого года, этот показатель уменьшился на **37 обращений** и составил **16,6 %**. Одна треть обратившихся, записывались по телефону. На **116 устных обращений** даны ответы разъяснительного характера, **34** обращения поддержано, **36** устных обращений находятся на исполнении. На **64** обращения даны разъяснения в ходе личного приёма. Динамика поступления устных обращений граждан за 1-е полугодие 2016 года представлена в таблице в абсолютных показателях (*диаграмма № 14*).

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

	20 12 год	20 13 год	201 4 год	201 5 год	20 16 год
Поступило обращений всего:	12 3	18 6	219	223	18 6
Принято в общественной приёмной:	24 0	260	256	247	20 5

Одной из более эффективных форм взаимодействия руководства администрации с населением, проживающим в Куцевском районе, является организация личного приёма граждан. Главой муниципального образования Куцевский район принято 115 человек. Личный приём граждан осуществляется и заместителями главы муниципального образования по вопросам, отнесённым к их компетенции. Заместителями принято 3 человека, в том числе: Е.Н.Коротенко - 9, Е.И.Поступаевой - 4, В.И.Кравченко - 21, В.И.Пикаловым –

5. Приём ведётся по утверждённому графику, который размещён в фойе администрации муниципального образования Кущёвский район.

Ежедневно, специалистом управления делами, ответственным за работу с устными обращениями граждан используется такая форма работы, как предварительная запись граждан на приём к руководству, что позволяет максимально проработать поднятый заявителем вопрос до его прихода на личный приём. В ходе приёма граждане не только могут получить необходимую информацию и оставить своё обращение главе муниципального образования Кущёвский район, но и по возможности на месте решить возникшую проблему с помощью специалистов управления делами и отделов администрации муниципального образования Кущёвский район.

Посетителям разъясняется порядок решения поднимаемых вопросов, принимаются необходимые меры по оперативному разрешению проблем заявителей. Проблемные вопросы рассматривались в ходе личных и личных выездных приёмов граждан руководством администрации Кущёвского района.

Превышен среднерайонный показатель количества устных обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального образования Кущёвский район (*в расчёте на 1000 человек населения*) жителями сельских поселений: Ильинского, Полтавченского, Новомихайловского, Раздольненского, Краснополянского, Глебовского, Шкуринского (*диаграмма № 15*).

В целях улучшения обратной связи власти с населением, а так же ликвидации правовой неграмотности населения организованы выездные приёмы граждан с участием главы муниципального образования, заместителей главы муниципального образования, специалистов отделов и управлений, руководителей бюджетных и жилищно-коммунальных организаций.

В первом квартале 2016 года проведено 12 выездных приёмов по сельским поселениям Кущёвского района, в ходе которых принято 80 человек, из них главой района - 19, заместителями главы - 29, руководителями служб, предприятий и учреждений - 32 человека.

Анализ вновь поступивших устных обращений показал, что тематика обращений граждан в целом по сравнению с 2014-2015 годами не изменилась и приоритетными остаются **вопросы жилищно-коммунального хозяйства (29,3%)**. Из них **6,9%** жалоб касаются газификации улиц и частных домовладений. По сравнению с 2015 годом, количество данных вопросов осталось на прежнем уровне, в связи с активным участием Кущёвского района в краевых целевых программах по развитию газификации в Краснодарском крае. В каждом сельском поселении - имеется газ. На **4 %** увеличилось количество претензий по вопросу качества подаваемой воды и её высокой себестоимости. Стоимость воды в Кущёвском районе остаётся самой дорогой по Краснодарскому краю. Все жалобы на оказание услуг ненадлежащего качества, в соответствии с требованиями действующего законодательства, регистрируются. При каждой заявке производится проверка. При необходимости к потребителю выезжают специалисты. При получении

неудовлетворительных результатов проб воды специалистами ООО «Ив-консалтинг» проводится промывка водопроводных сетей. С начала летнего периода добавились вопросы перебоев водоснабжения. **11,2%** обращений из этой категории имеют жалобы по вопросам ремонта (строительства) дорог и тротуаров. На **6 %** данные вопросы увеличились по сравнению с 2015 годом. Вопросы благоустройства населённых пунктов и придомовых территорий содержатся в **7,5%** обращений от общего количества. В них так же затронуты проблемы перебоев в электроснабжении, замена опор ЛЭП, отсутствие уличного освещения, что составило **4,3%**. Актуальными на сегодня остаются вопросы ремонта многоквартирных домов и оплата ими жилищно-коммунальных услуг, рост цен на тарифы ЖКХ.

На **2,8%** снизилось количество обращений по вопросам **земельных отношений** и составило **11,2%** от общего числа обращений. По-прежнему значительное место занимают межевые споры с соседями 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 и продление договоров аренды земельных участков.

**Жилищные вопросы** составили **9,6%**, по сравнению с аналогичным периодом 2015 года, количество данных обращений уменьшилось на **1,1%**. 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 принимает участие в рамках подпрограммы «Обеспечение жильём молодых семей» федеральной целевой программы «Жилище на 2015-2020 годы».

**По вопросам ремонта жилья** поступило **6** обращений, что составило **3,2%**. Большинство из них связано с просьбами о помощи в текущем и капитальном ремонте индивидуальных домовладений, квартир и многоквартирных домов.

В разделе здравоохранение поступило **14** обращений, что составило **7,5%** от общего количества обращений, большинство из них просьбы о содействии в оказании квалифицированной медицинской помощи в сельских поселениях, оформление на группу или несогласие с решением комиссии ВТЭК, оказание некачественной медицинской помощи и отсутствие медицинских специалистов на селе. Специалистами МБУЗ «Кущёвская ЦРБ» еженедельно проводились выездные «Дни здоровья» в сельских поселениях. Всего проведено 23 выездных приёма и принято **9 348 жителей**.

Основные вопросы устных обращений представлены в *диаграмме № 16*.

В администрации муниципального образования Кущёвский 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 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 1-е полугодие 2016 года в администрацию муниципального образования Кущевский район поступило 87 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 1-е полугодие 2016 года в администрации сельских поселений поступило 2 звонка.

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. На личном приеме у главы муниципального образования Кущевский район заявителем из хутора Средние Чубурки были подняты многие вопросы благоустройства и жизнедеятельности для населения. В ходе изучения ситуации главой района было принято решение о проведении встречи с жителями данного хутора, которая и состоялась 25 мая 2016 года. Все поднятые вопросы в обращении и в ходе встречи взяты на контроль.

28 мая 2016 года состоялся расширенный приём граждан в центре станицы Кущевской, в здании РДК. За две недели до этой даты население района было оповещено с предстоящем приеме через СМИ и ежедневно на радио. Осуществлялась предварительная запись на приём. Принято было 10 человек, из них: главой района - 7, заместителями - 3. Совместно с главой муниципального образования Кущевский район в приеме граждан участвовали руководители всех служб и учреждений района. В ходе приема, по поручению главы района вопрос подтопления придомовой территории был рассмотрен комиссионно с участием заместителя главы муниципального образования Кущевский район по вопросам ЖКХ и заместителем главы администрации Кущевского сельского поселения совместно с заявителем с выездом на место.

Для оперативного реагирования на проблемы и предупреждения причин их возникновения, а так же в целях сокращения количества обращений граждан

в вышестоящие органы власти администрацией муниципального образования Кущёвский район проводятся выездные приёмы на предприятиях и учреждениях Кущёвского района для тех граждан, чей график работы не позволяет посетить приёмную главы района. В июне 2016 года проведены два приёма граждан главой муниципального образования на предприятиях Кущёвского района: «Кущёвское ЛПУМБ» - принято 3 человека и АО «Кущёвскаярайгаз» принято - 11 человек. На приёмах с главой муниципального образования присутствовали: главы администраций Кущёвского, Первомайского и Кисляковского сельских поселений, руководитель ООО «Ив-консалтинг», руководитель РРЭС, специалист администрации муниципального образования Кущёвский район по вопросам экологии. Жителей станицы Кущёвской волновали проблемы, с которыми они сталкиваются в повседневной жизни: освещение улиц, экологическая обстановка в микрорайоне «Кущёвка-2», ремонт дорог, занятость детей в летнее время и вопросы благоустройства.

В рамках проведённых приёмов граждан заведены регистрационно-контрольные карточки, в которых были даны соответствующие задания и распоряжения, исполнение которых глава муниципального образования Кущёвский район С.В.Ламонов взял под личный контроль.

Заместителями главы района проведено 2 выездных приема граждан в сельских поселениях Кущевского района, согласно графику, принято 3 человека.

6 июня 2016 года в большом зале администрации состоялась встреча главы муниципального образования Кущевский район и председателя Совета муниципального образования Кущевский район И.А.Гузев с активом Кущевского района. Обсуждался ряд значимых вопросов для жителей Кущевского района. Глава района обозначил один из них: «Вода – тарифы и качество. Эти вопросы не теряют своей актуальности. Администрация Кущевского района совместно с депутатским корпусом работает над решением этих задач, главная из которых – не допустить повышения тарифа с 1 июля 2016 года. И.А.Гузев, председатель Совета муниципального образования Кущевский район добавил, что эти вопросы на контроле ЗСК Краснодарского края. Поднимался вопрос о закрытии Кущевского хлебозавода. В плачевном состоянии находятся магазины хлебозавода. Остро стоит вопрос задолженности заработной платы работникам предприятия. Органы прокуратуры вплотную занялись этой проблемой. Глава района С.В.Ламонов обратил внимание присутствующих на вопрос пассажироперевозок. «Сейчас в зоне ответственности муниципалитета – тарифы и маршруты. Проведена большая работа по изучению ситуации. Вопросы по изменению графика движения маршрутных автобусов жители должны обсуждать совместно с главами поселений. Особо эмоционально прошло обсуждение санитарного состояния и дорог района. «Погодные условия обострили ситуацию - в районе ненадлежащее качество дорог. Непременным условием должно быть грейдирование 2 раза в год. Чтобы детально разобраться по каждой ситуации

будем проводить сходы граждан по улицам: Матросова, Крупской, Кирова, Калинина, Кошевого, пер. Казачьему, Кавказскому».

7 июня 2016 года состоялась встреча главы муниципального образования Кущевский район С.В.Ламонова с жителями х. Пролетарского Первомайского сельского поселения. На встрече присутствовали: заместители главы Е.Н.Коротенко, Н.А.Наливайко, Е.И.Поступаева, В.И.Кравченко, глава Первомайского сельского поселения М.Н.Поступаев, руководители отраслей образования В.О.Богунова и культуры Е.А.Рябчевская, главный врач МБУЗ «Кущевская ЦРБ» С.П.Сычев, руководитель ПАО «Верносовхоз Кущевский» А.А.Козлов, руководитель ООО «ИВ-консалтинг» В.М.Руденок, руководитель Кущевского Роспотребнадзора А.Н.Козлов, представители «Кубаньэнерго» Глава района обсудил ряд вопросов, характерных для малых населенных пунктов. Конечно, волновало жителей состояние дорог, уличное освещение, строительство остановки для школьников, состояние ФАП, доставка контролёра для проверки водяных счётчиков, проведение регулярных культурно-досуговых мероприятий, график работы магазина, бесконтрольный выпас животных по улицам хутора и санитарное состояние хутора. На все поставленные вопросы были даны разъяснения главой района и руководителями служб и предприятий. По результату схода глава района определил задания для всех служб, присутствующих на сходе и были выписаны поручения, которые так же находятся на контроле до полного исполнения.

21 июня 2016 года в станице Кущевской прошёл сход жителей улиц Кирова и Калинина с участием главы района С.В.Ламонова, заместителя главы В.И.Кравченко, главы Кущевского сельского поселения А.М.Калюжного, сотрудников администрации района и поселения. Инициатива проведения таких встреч - сходов принадлежит руководителю района по обращениям граждан в социальных сетях. «Сходы являются важным условием развития сельского поселения, они определяют вопросы, требующие первоочередного решения», - начал разговор глава района с жителями.

22 июня 2016 года подобный сход жителей состоялся уже по переулку Казачьему. Традиционными стали вопросы состояния дороги и уличное освещение, а также необходимость тротуарной дорожки. Представители администрации района и сельского поселения предложили вариант решения проблемы водоотведения по улице – убрать разросшиеся клумбы и деревья, наметить кромку дороги, нарезать кюветы, проложить трубы к каждому домовладению.

Информация о сходах жителей, а также других рабочих встречах главы Кущевского района размещена на официальной странице главы муниципального образования Кущевский район С.В.Ламонова в социальных сетях «Одноклассники».

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 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 - **102 поручения**, из них: по сходам – **30**. 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 **80 человек**; к главе муниципального образования Кущевский район обратилось **19 человек**, его заместителями принято **29 человек**, руководителями служб и учреждений района принято 32 человека. 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 11 выездных приемов граждан и принято 80 человек:

1 февраля 2016 года - Краснополянское сельское поселение – 4 человека;

26 февраля 2016 года – Шкуринское сельское поселение – 18 человек;

18 февраля 2016 года – Раздольненское сельское поселение – 8 человек;

19 февраля 2016 года – Полтавченское сельское поселение – 9 человек;

25 февраля 2016 года – Среднечубуркское сельское поселение – 4 человека;

17 февраля 2016 года - Первомайское сельское поселение – 5 человек;

02 марта 2016 года – Ильинское сельское поселение – 12 человек;

20 февраля 2016 года – Новомихайловское сельское поселение – 7 человек;

9 марта 2016 года – Красносельское сельское поселение – 5 человек;

10 марта 2016 года – Кисляковское сельское поселение – 5 человек;

1 марта 2016 года – Глебовское сельское поселение – 3 человека.

25 марта 2016 года на ежегодном отчётном собрании главы муниципального образования Кущёвский район, с участием А.В.Пчельника, заместителя директора департамента внутренней политики администрации Краснодарского края, депутатского корпуса Кущёвского района, глав и народных избранников сельских поселений, руководителей предприятий и учреждений, представителей силовых структур и бюджетных организаций, общественников подведены итоги социально-экономического развития района за 2015 год.

Продолжает функционировать сайт администрации района, на котором размещена информация о порядке рассмотрения обращений граждан (телефон отдела по работе с обращениями граждан, телефон «горячей линии», факс, электронный адрес администрации муниципального образования Кущевский район, 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.)

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.

Редакциями районных газеты "Наше время" и «Вперёд» 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 2016 года состоялись выезды по запланированному графику оказания методической помощи специалистами управления делами ответственными за работу с обращениями граждан по вопросу реализации Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в Ильинское сельское поселение, Краснополянское сельское поселение, Кущёвское сельское поселение. Методическая помощь

администрациям сельских поселений оказана в полном объеме, по результатам специалистами управления делами разработаны и направлены справки оказания методической помощи администрациям сельских поселений.

Несмотря на проводимую работу по повышению эффективности рассмотрения предложений, заявлений, жалоб, имели место недостатки и упущения, регламентирующие работу с обращениями граждан. Не во всех администрациях сельских поселений организована аналитическая работа с обращениями граждан (ежемесячные отчеты, ежеквартальный анализ, полугодовой и годовой анализ рассмотрения обращений граждан, ежеквартальная работа по тематическому разделу обращений), также на поступившие в администрации сельских поселений коллективные обращения или обращения, требующие выезда на место, не во всех сельских поселениях создается комиссия и осуществляется выезд.

Специалистами отдела прослеживается ход исполнения всех обращений, поступающих в администрацию муниципального образования Кушевский 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.

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

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

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

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. За 1-е полугодие 2016 года 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 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 администрацию муниципального образования**  
**Кущевский район за 1-е полугодие 2014-2016 гг.**

