

## ЗАПИСКА

### о работе отделов, управлений, администраций сельских поселений с обращениями граждан за 2014 год.

Администрацией муниципального образования Кущевский район совместно с администрациями сельских поселений Кущевского 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 Кущевский район, утвержденным постановлением администрации муниципального образования Кущевский район от 21 мая 2014 года № 874.

**В администрацию муниципального образования Кущевский район в отчетном периоде поступило 499 письменных обращений (на 51 меньше, чем за 2013 год), в том числе в форме электронного документа – 8, что составляет от общего количества 2%.**

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

Наибольшее количество письменных обращений (*в расчете на 1000 человек населения*) в администрацию муниципального образования Кущевский район поступило от жителей **Кущевского сельского поселения, Новомихайловского сельского поселения, Раздольненского сельского поселения (диаграмма № 2).**

**293 письма в администрацию района поступило из вышестоящих органов: из администрации края – 253 (на 31 обращение меньше, чем за 2013 год), в том числе из Администрации Президента Российской Федерации - 81 (на 4 обращения меньше, чем за 2013 год); Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе – 3; из других органов, депутатов, редакций газет и журналов – 35; Законодательного Собрания Краснодарского края – 2.**

Наибольшее количество письменных обращений граждан в администрацию края (*в расчете на 1000 человек населения*) направлено жителями **Новомихайловского, Глебовского, Первомайского, Среднечубуркского, Кущевского сельских поселений. Количество поступивших обращений из перечисленных сельских поселений превышает среднерайонный показатель (диаграмма № 3).**

Наибольшее количество письменных обращений граждан, поступивших в Администрацию Президента Российской Федерации (*в расчете на 1000 человек населения*) направлено жителями Куцевского сельского поселения, Новомихайловского сельского поселения (*диаграмма № 4*).

Все обращения, поступившие в Администрацию Президента Российской Федерации и администрацию Краснодарского края в администрации муниципального образования Куцевский район находятся на особом контроле.

В 2014 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 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 23 обращениях, адресованных Президенту Российской Федерации.

В письменных обращениях граждан за 2014 год всего затронуто **499 вопросов**, доминировали вопросы жилищно-коммунального хозяйства, оказания материальной помощи, землепользования, здравоохранения, физической культуры и спорта.

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*.

Наибольшее количество обращений затрагивали вопросы **жилищно-коммунального хозяйства (39%)**. Заявители в основном просили оказать содействие в: реализации права на участие в разнообразных жилищных программах, обеспечении жильем детей-сирот, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов, постановке на учет и восстановлении в очереди на получение жилья, в улучшении жилищных условий путем предоставления жилого помещения по договору социального найма, выполнении капитального ремонта жилья. Основные вопросы коммунального хозяйства были связаны: со 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 (**54%**), Красносельского сельского поселения (**9%**), Среднечубуркского сельского поселения (**7%**), показатели представлены в *диаграмме № 8*.



По-прежнему граждане обращаются в администрацию муниципального образования Куцевский район по вопросу выделения материальной помощи, 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 – 66**, что составляет **13%** от общего количества обращений (*диаграмма № 9*).

Вопросы земельных отношений содержались в **7%** обращений. Приоритетными в указанной сфере оставались проблемы выделения участков под индивидуальное жилищное строительство и личные подсобные хозяйства, несудебные земельные споры. **Увеличилось** число обращений по отношению к 2013 году **на 10 писем**. Всего поступило **35 обращений** (*диаграмма № 10*).

Письменные обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Куцевский район по вопросу здравоохранения, физической культуры и спорта, социального обеспечения и социального страхования, обозначены в *диаграмме № 11, диаграмме № 12*.

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

Поступившие обращения рассматривались в установленные сроки: до **10 дней – 119 писем**, до **15 дней – 132 письма**, до **20 дней – 65 писем**, до **30 дней – 153 письма** и **свыше 30 дней – 25 писем**.

**10 письменных обращений**, содержащих вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Куцевский 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 98 процентов** поручений. Промежуточные информации находились на дополнительном контроле и контроле полного исполнения поручений.

Количество **коллективных обращений** составило **10%** от общего числа писем, всего поступило **49 писем**. Коллективные обращения в основном рассматриваются комиссионно, комиссионно с выездом на место. Необходимо после каждого комиссионного выезда на место составлять акт выезда, с обязательной подписью заявителя или заявителей.

В администрации муниципального образования Куцевский район рассмотрено **499 письменных обращений** из них: **71 письмо** рассмотрено **комиссионно**, **155** обращений рассмотрено **комиссионно с выездом на место**, **46** письменных обращений рассмотрено **с выездом на место**. **195** обращений **поддержано**, в том числе **меры приняты**, что составляет от общего

количества **39%**, по **299** письменным обращениям, что составляет **60%** от общего количества, граждане получили ответы **разъяснительного характера**.

В отчётном периоде в администрацию муниципального образования Кущёвский район поступило **351 устное обращение** граждан. Из них одна треть обратившихся, записывались по телефону. На 253 устных обращения даны ответы разъяснительного характера, 79 обращений поддержано, 1 обращение не поддержано, 17 устных обращений находятся на исполнении. В сравнении с аналогичным периодом прошлого года, этот показатель увеличился на **33 обращения** и составил **15 %**. Динамика поступления устных обращений граждан за 2014 год представлена в таблице в абсолютных показателях (*диаграмма № 13*):

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

	2010 год	2011 год	2012 год	2013 год	2014 год
Поступило обращений всего:	403	618	306	396	351
Принято в общественной приёмной:	794	622	529	510	545

Главой муниципального образования Кущёвский район принято **185** человек, его заместителями **142** человека, в том числе: С.В.Ламоновым - **61**, А.М.Калюжным - **23**, М.М.Брайковым - **30**, В.И.Пикаловым - **1**, Т.В.Шевяковой - **14**, М.В.Кашиним – **13**, показатели представлены в *диаграмме № 14*.

Превышен среднерайонный показатель количества посетителей общественной приёмной администрации муниципального образования Кущёвский район (*в расчёте на 1000 человек населения*) жителями сельских поселений: Новомихайловского, Ильинского, Глебовского, Раздольненского, Шкуринского, Полтавченского. 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 (19,5%)**. В сравнении с аналогичным периодом прошлого года, доля обращений уменьшилась (**на 4,5%**). Из них **5,4%** жалоб касаются газификации улиц и частных



домовладений. По сравнению с 2013 годом, количество данных вопросов снизилось, в связи с активным участием Кущёвского района в краевых целевых программах по развитию газификации в Краснодарском крае. В каждом сельском поселении имеется газ. **4,5%** 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. Самый большой процент обращений из этой категории имеют жалобы по вопросам ремонта дорог и тротуаров и составляют **8,5%**. Активными по данному вопросу были жители Кущёвского, Раздольненского, Шкуринского сельских поселений. Вопросы благоустройства населённых пунктов и придомовых территорий содержались в двенадцати обращениях, в них так же затронуты проблемы перебоев в электроснабжении, замена опор ЛЭП, отсутствие уличного освещения. Актуальными на сегодня остаются вопросы ремонта многоквартирных домов и оплата ими жилищно-коммунальных услуг.

На **4,3%** снизилось количество обращений по вопросам **земельных отношений** и составило **13,3%** 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. Наибольшее количество обратившихся по этому вопросу остаётся у жителей Кущёвского сельского поселения.

**Жилищные вопросы** составили **11,1%**, по сравнению с аналогичным периодом 2013 года, количество данных обращений увеличилось на **4,3%**. 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: в 2014 году было предоставлено 60 квартир данной категории граждан, т.к. Кущёвский район принял участие в долгосрочной федеральной программе «Жилище». 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 социального обеспечения** поступило **26 обращений (7,4%)**. Данный блок содержит просьбы установления и восстановления группы инвалидности, содействия в выделении части средств материнского (семейного) капитала на различные нужды, в большей степени на погашение кредитов или приобретение нового жилья, обеспечения инвалидов и детей санаторно-курортными путёвками и средствами реабилитации, оказание материальной помощи малоимущим слоям населения, устройство детей из малообеспеченных семей в детские дошкольные учреждения.

**По вопросам ремонта жилья** поступило **13 (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 **17 обращений**, что составило **4,8%** 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. 12 декабря 2014 года в ходе проведения общероссийского дня приёма граждан на личном приёме главой муниципального образования Кущевский район, совместно с главным врачом МБУЗ «Кущёвская ЦРБ», оказано содействие в приёме жителей Кисляковского сельского поселения краевыми специалистами. Специалистами МБУЗ «Кущёвская ЦРБ» ежемесячно проводятся выездные «Дни здоровья» в сельских поселениях. За **2014 год** принято **17426 тысяч жителей**.

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

Для оперативности решения вопросов в администрации муниципального образования Кущевский 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 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.

В администрацию Кущевского сельского поселения Кущевского района 03 апреля 2014 года поступил анонимный звонок от граждан о том, что по улице Загородней, 9 в станице Кущевской не горит фонарь, просят отремонтировать. Администрацией Кущевского сельского поселения Кущевского района приняты меры и произведена замена лампочки, работа фонаря уличного освещения восстановлена.

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 сообщая 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.

В 1 полугодии 2014 года состоялось 11 выездных общественных приемов граждан в сельские поселения, в ходе которых было принято 101 человек, из них: главой муниципального образования Кущевский район - 45.

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

Для снижения количества обращений в краевые и федеральные органы власти и улучшения работы с населением, 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».

Наибольшее количество поручений главы муниципального образования Кущевский район по поступившим обращениям граждан было дано по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, благоустройства станицы и сельских поселений. Итоги проведения открытых сессий озвучивались на местном радио и в районных газетах «Наше время» и «Вперёд». Выдано в 2014 году **250 поручений**, из них по сходам **82**. Выполнено **218 поручений**, **32 поручения** находятся на контроле.

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.

При анализе полученных обращений 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.

В 2014 году состоялись выезды по запланированному графику 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.

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 Кущевского сельского поселения при рассмотрении письменных и устных обращений допускались следующие недостатки и упущения, а также **грубые нарушения** Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

обращение Шарাপовой Екатерины Александровны, проживающей по адресу: Кущевский район, станица Кущевская, улица Загородняя, дом 73 от 13 января 2014 года № 3/02-23, по вопросу оказания материальной помощи, рассмотрено комиссионно с выездом на место, основания для оказания материальной помощи отсутствуют. Ответ заявителю был направлен 12 февраля 2014 года № 283/02-31, обращение просрочено на 1 день;

коллективное обращение жителей улицы 30 лет Победы и переулка Казачий в станице Кущевской Макаренко Натальи Михайловны, проживающей по адресу: Кущевский район, улица 30 лет Победы, дом 52 от 28 января 2014



года № 12/02-23, по вопросу оборудования детской площадки и подсыпки дороги, рассмотрено комиссионно с выездом на место с нарушением Федерального закона на 1 день, ответ заявителям направлен 27 февраля 2014 года № 444/02-31. Обращение закрыто, списано в дело и не взято на **дополнительный контроль** (гражданам предложено провести субботник по наведению санитарного порядка на площадке, после наведения санитарного порядка площадка будет доукомплектована, дорога будет отремонтирована при наступлении благоприятных погодных условий);

коллективное обращение Пикуза Людмилы Георгиевны (и других), проживающих по адресу: Куцевский район, станица Куцевская, улица Транспортная, дом 7 от 06 марта 2014 года № 37/02-23 по вопросу ремонта дома просрочено на 3 дня, ответ направлен заявителям 07 апреля 2014 года № 745/02-31 разъяснительного характера.

Аналогично рассмотрены обращения: жителей дома № 28 по переулку Куцева в станице Куцевской от 19 марта 2014 года № 46/02-23, ответ направлен 22 апреля 2014 года № 883/02-31, просрочено на 5 дней; Закирьяева Энвера Мудесировича, проживающего по адресу: Куцевский район, станица Куцевская, улица Куйбышева, дом 159 от 07 мая 2014 года № 103/02-23, ответ направлен 10 июня 2014 года, просрочено на 5 дней.

По рассмотрению устных обращений граждан в администрации Куцевского сельского поселения Куцевского района:

имеется нарушение исполнения резолюции главы Куцевского сельского поселения Куцевского района по обращению Макаровсй Н.А. от 27 января 2014 года по вопросу водоснабжения – резолюция «Дорога по улице Трудовой в районе домовладений 140-160 в станице Куцевской необходимо подсыпать». На обратной стороне карточки с указанием даты исполнения 28 января 2014 года сделана запись: что «Участок дороги отсыпан щебнем в 2013 году, грейдирование будет произведено по мере наступления благоприятных условий». Срок исполнения обращения не указан, ответ заявителю не направлен, обращение должно было находиться на контроле до полного исполнения. Вопрос обращения заявителя и резолюция главы Куцевского сельского поселения не соответствуют тематике. Если по вопросу водоснабжения были даны разъяснения, то должна быть подпись заявителя о согласии с разъяснением по первому вопросу (исполнитель Клевцов Н.Н.);

в обращениях Ровной А.Д. и Шаповалова В.Г. от 15 января 2014 года на устные разъяснения во время приёма нет письменного согласия заявителей с разъяснением, соответственно, ответы гражданам не предоставлены;

обращение Анисимова В.М. от 23 июня 2014 года по вопросу водоснабжения, ответ заявителю направлен о выполнении обращения с указанием срока исполнения, но на контроль не поставлено и ответа о выполнении нет;

обращение Черныш Н.Г. от 23 июня 2014 года по вопросу оказания материальной помощи и состояния двора, ответ заявителю направлен 18 августа 2014 года, но с нарушением срока исполнения на 27 дней (исполнитель

Н.А.Горова). Служебная записка о продлении срока рассмотрения так же не представлена в установленный законом срок, ответ заявителю о продлении срока рассмотрения отсутствует;

обращение Руденко В.А. от 30 июня 2014 года по вопросу оказания материальной помощи, ответ дан 25 августа 2014 года удовлетворительный, но с нарушением срока исполнения на 28 дней (исполнитель О.В.Мямина).

В 2014 году поступило 2 письменных обращения в администрацию Ильинского сельского поселения, но эти обращения зарегистрированы в журнале регистрации поступающих документов, т.е. в общем, где регистрируется вся входящая документация.

Обращение Комиссаровой Л.И. от 12 мая 2014 года зарегистрировано под входящим номером № 216, обращение Галкиной Р.М. от 30 мая 2014 года, зарегистрировано под номером 229 в общем журнале регистрации поступающих документов, регистрацию обращений необходимо осуществлять в пределах календарного года в журнале регистрации и контроля письменных обращений граждан.

За 2014 год зарегистрировано 8 устных обращений, из них: два обращения по вопросам постановки на учёт нуждающихся в жилье, пять обращений по вопросам благоустройства (замена лампочек и бесконтрольное содержание собак), одно обращение по оформлению документов на домовладение. Из 8 обращений: пять удовлетворено, на два обращения даны разъяснительные ответы, по одному обращению меры приняты.

Имеются материалы рассмотрения устных обращений, но ответы чаще всего носят информационный характер, а не результативный. Как, например, в обращении Кохан С.В. от 01 октября 2013 года, регистрационный номер УО-17/02-29, по вопросу аварийного состояния опоры, в ответе записано «Заявка на замену столба подана начальнику РРЭС в «Кубаньэнерго». Аналогичный ответ дан на обращение Аршинова Е.Л. от 14 июня 2013 года, регистрационный номер УО-12/02-29. Обращения данного характера должны находится на дополнительном контроле до полного исполнения. Если в регистрационно-контрольной карточке устного приёма зарегистрированы два человека, то ответ можно направить первому по записи, но обязательно с просьбой об извещении второго заявителя о результатах рассмотрения. На обращение Николаевой В.М. от 03 июня 2013 года, регистрационный номер УО-11/02-29, ответ сформулирован неконкретно, безграмотно, приложение о порядке предоставления земельного участка отсутствует.

В карточках не проставляется количество листов, подшитых к делу.

Отметки о согласии заявителей с устным разъяснением ставятся только в том случае, если заявителю во время приёма даны подробные разъяснения и вопрос не требует длительного рассмотрения;

В администрации Полтавченского сельского поселения допускались следующие недочеты:

в ответах заявителю, на втором экземпляре, который прикрепляется к «делу», не должно быть штампа администрации сельского поселения;



резолуцию во время приёма глава Полтавченского сельского поселения Кущевского района не пишет собственноручно;

отметки о согласии заявителей с устным разъяснением ставятся только в том случае, если заявителю во время приёма даны подробные разъяснения и вопрос не требует длительного рассмотрения.

Администрациями сельских поселений Кущевского района допускались такие нарушения как:

не в полном объеме заполняется графа «Из какого органа поступило обращение (номер и дата)»;

нет краткого содержания фактического рассмотрения обращений;

не указывается каким способом рассмотрено обращение;

отсутствуют конкретные ответы на все поставленные вопросы;

информация представляется не тому должностному лицу, которое наложило резолюцию;

не указывается регистрационный номер документа, на который дается информация;

не указывается исходящий номер документа;

не указывается фамилия исполнителя на ответах, отсутствуют их подписи на вторых экземплярах ответов;

отсутствуют отметки о согласии заявителей с устными разъяснениями;

не организована ни в одном сельском поселении аналитическая работа с обращениями граждан: не делаются ежемесячные отчеты, нет ежеквартального анализа по обращениям граждан главе сельского поселения, нет полугодового и годового отчета главе сельского поселения;

отсутствует тематика вопросов, поступивших обращений в администрации сельских поселений Кущевского района, администрацию муниципального образования Кущевский район;

отсутствие в материалах рассмотрения актов комиссионных выездов;

ответы на обращения граждан оформляются не в соответствии с инструкцией по делопроизводству, не используются «образцы ответов», разработанные специалистом управления делами администрации муниципального образования Кущевский район, ответственным за письменные обращения граждан.

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.

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 жалобы, заявления и предложения граждан рассматриваются соответствующей комиссией по развитию предпринимательства.

Снижение количества обратившихся в администрацию района связано с организацией выездных общественных приемных по всем сельским поселениям. Цель выездов - проведение разъяснительной работы среди населения, оказание консультативной и юридической помощи жителям отдалённых населённых пунктов района.

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.

Для рассмотрения поступивших в администрацию муниципального образования Кущевский район коллективных обращений или обращений, требующих выезда на место, создается комиссия и осуществляется выезд. По итогам рассмотрения составляется акт комиссионного выезда на место, подписывается комиссией и заявителем, затем прикладывается к обращению и подшивается в дело.

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

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 2014 год специалистами центра принято 44772 (на 2610 человек больше, чем за 2013 год).

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

Ежемесячно управляющему делами администрации муниципального образования Кущевский район предоставляется информация об исполнительской дисциплине по рассмотрению обращений граждан. Нарушители сроков рассмотрения приглашаются на заседание рабочей группы



по премированию работников администрации муниципального образования Куцевский район, на котором принимается решение о материальном наказании или дисциплинарном взыскании. За 2014 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, практики реализации Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», 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 23 июня 2010 года № 2000-КЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае» следует проводить по каждому случаю нарушения законодательства служебные проверки и наказывать виновных; принимать дополнительные меры по усилению внутриведомственного контроля за соблюдением установленного порядка рассмотрения обращений граждан, а также обоснованностью решений при их рассмотрении; оперативно оказывать практическую и консультативную помощь заявителям во взаимодействии со всеми заинтересованными организациями и учреждениями, развивать формы правовой поддержки населения; информировать население о состоянии работы по рассмотрению обращений граждан, а также мерах, принимаемых по установленным фактам волокиты и формализма, необходимо усилить контроль за рассмотрением обращений граждан и контроль исполнения поставленных вопросов органами местного самоуправления в сельских поселениях района.**

*Управление делами администрации  
муниципального образования  
Куцевский район*

### Диаграмма № 1

Динамика поступления письменных обращений граждан  
в администрации муниципального образования  
Куцевский район в 2012-2014 гг.

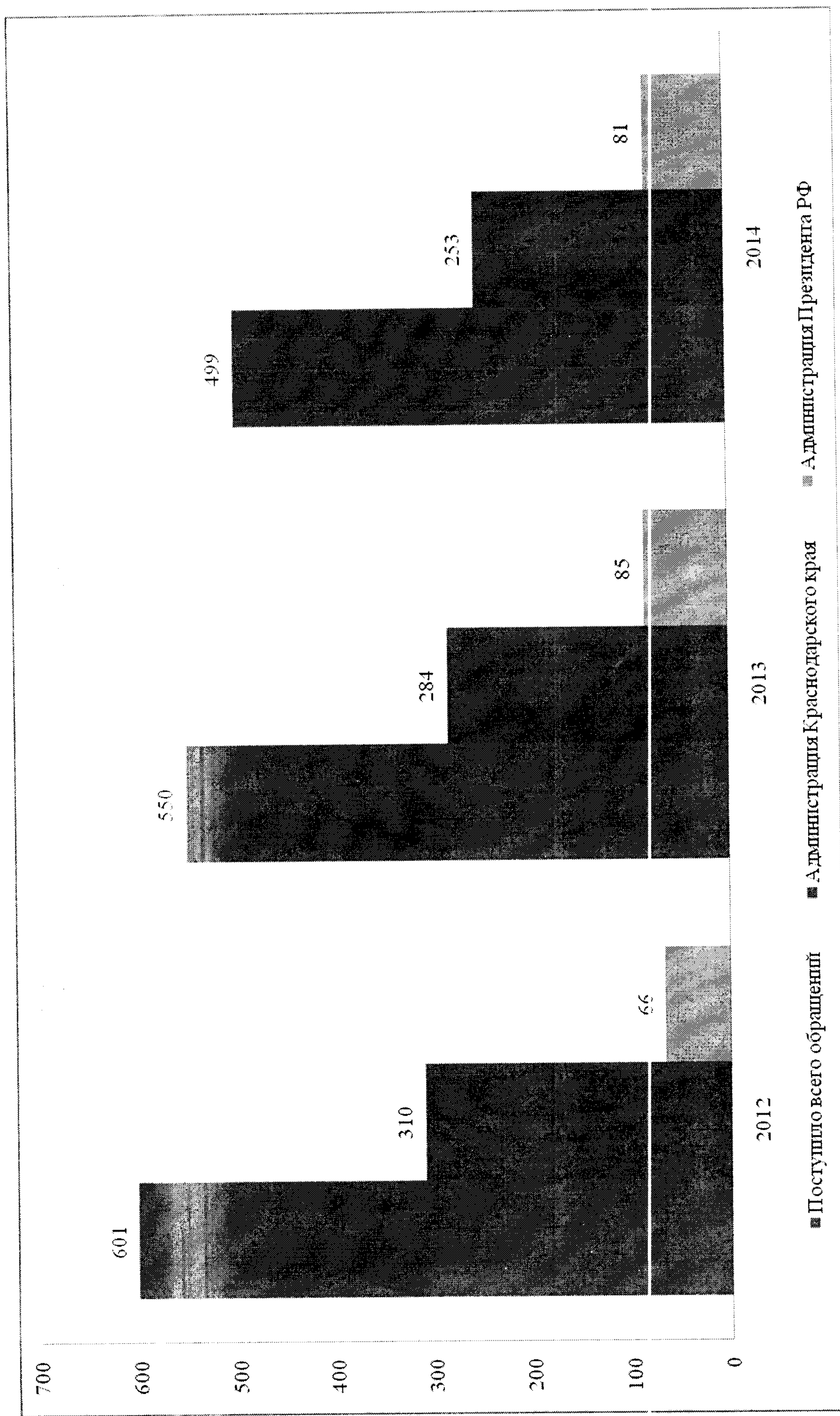
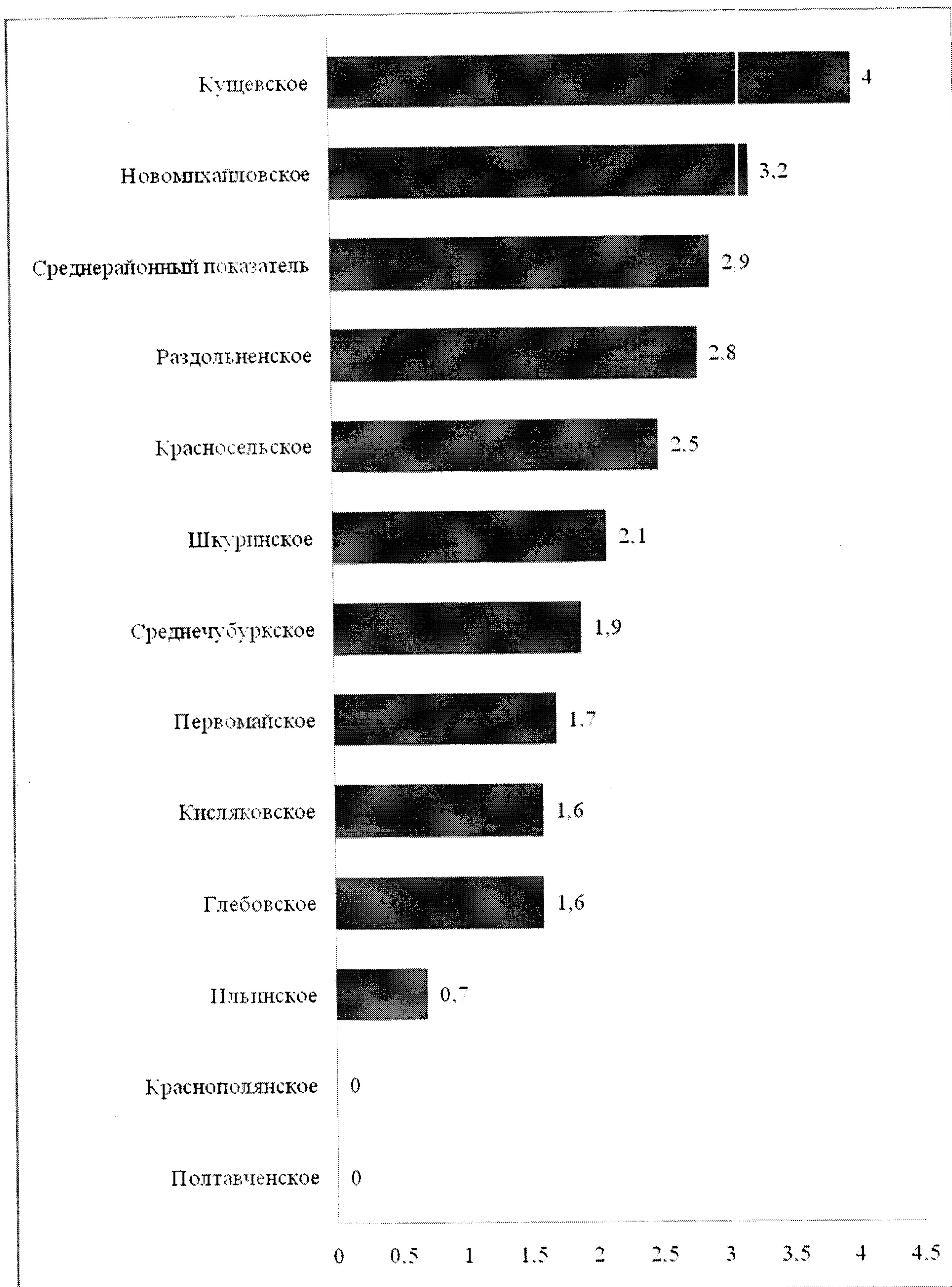




Диаграмма № 2  
Количество письменных обращений граждан,  
поступивших в администрацию муниципального образования  
Кущевский район за 2014 год  
(на тысячу человек населения)



**Диаграмма № 3**  
**Количество письменных обращений граждан,**  
**поступивших из администрации Краснодарского края**  
**за 2014 год**  
*(на тысячу человек населения)*

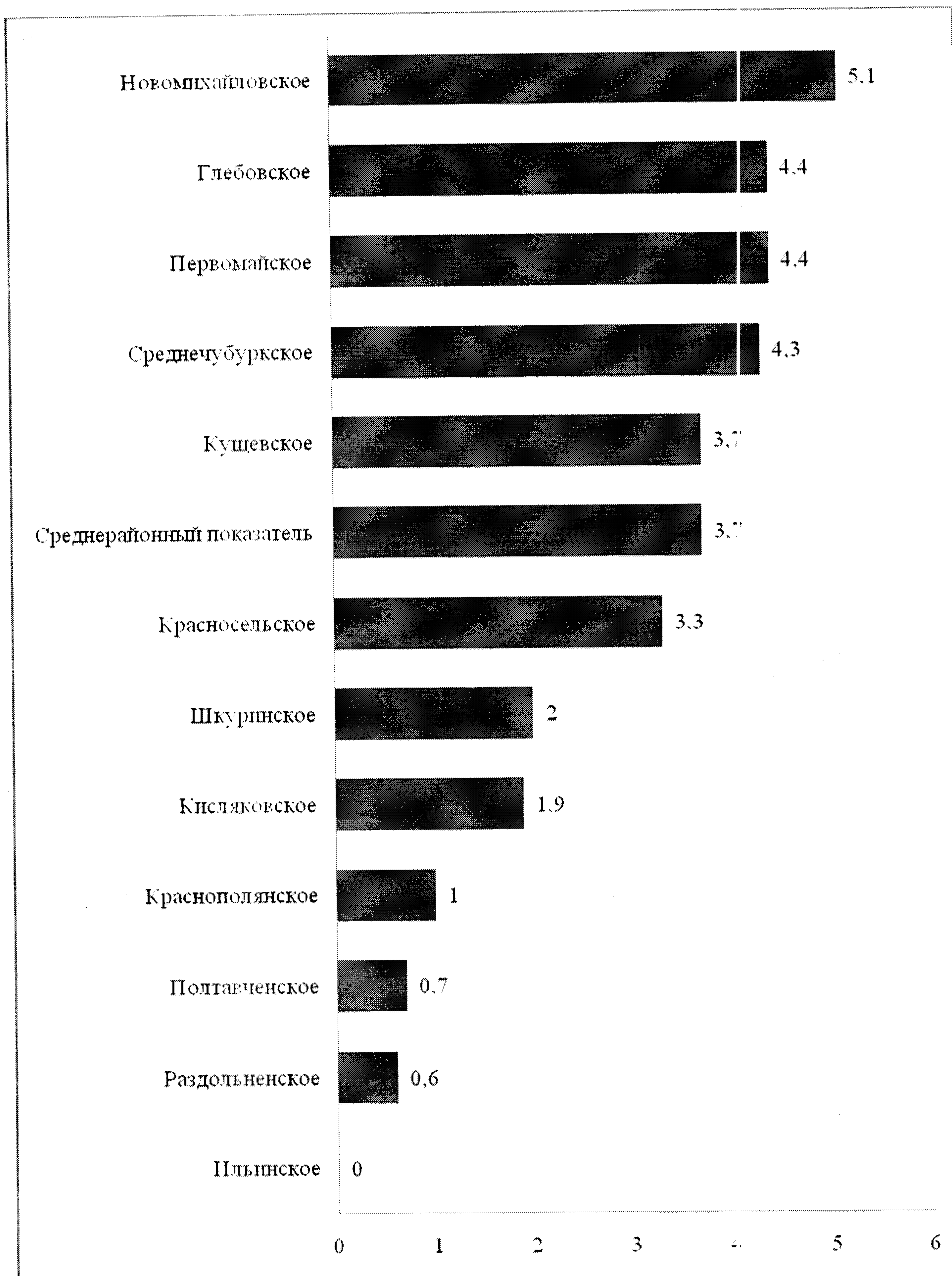




Диаграмма № 4  
Количество письменных обращений граждан,  
поступивших в Администрацию Президента  
Российской Федерации за 2014 год  
(на тысячу человек населения)

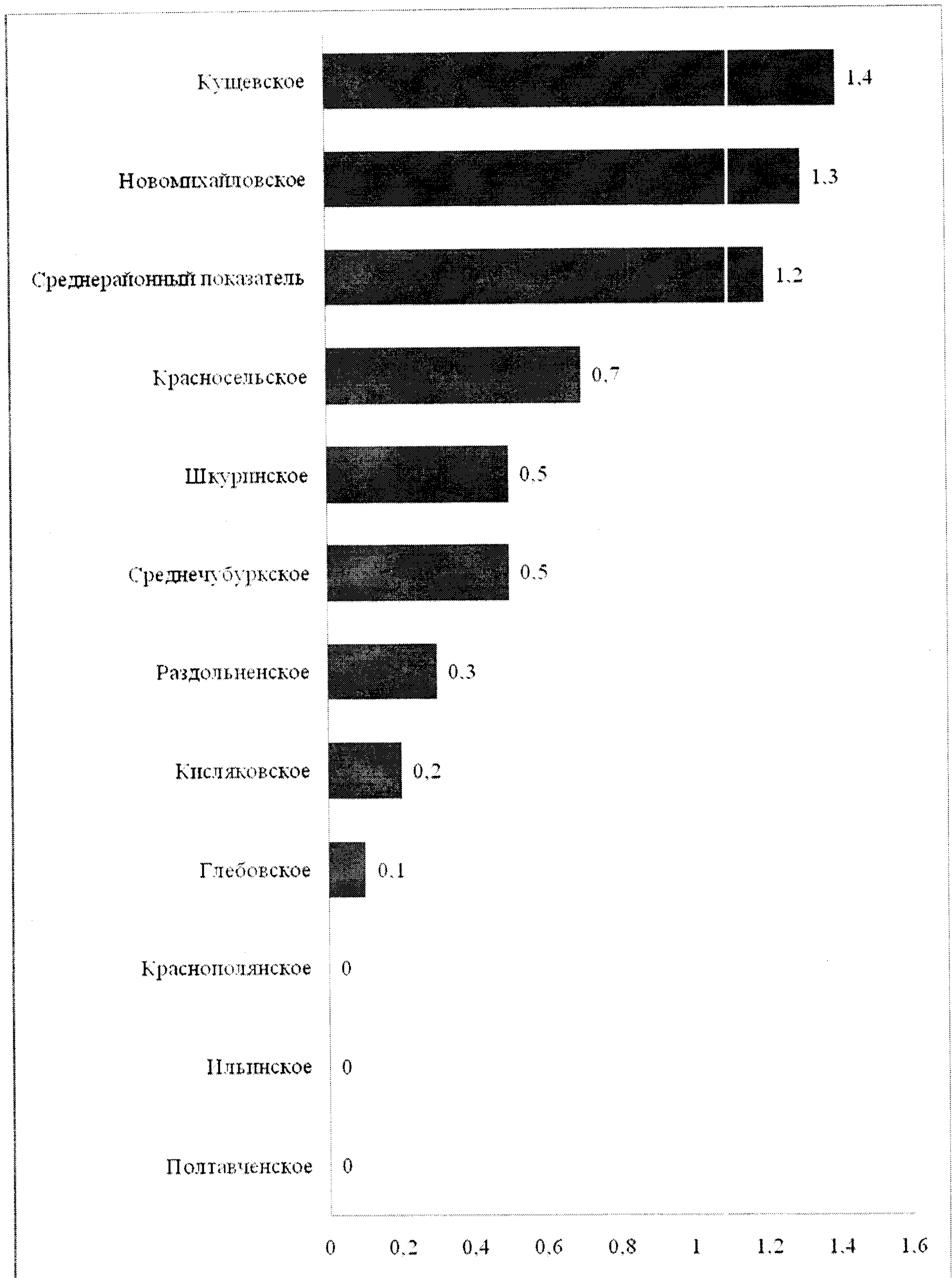


Диаграмма № 5  
 Тематика вопросов в письменных обращениях граждан,  
 поступивших в администрацию муниципального образования  
 Кущевский район за 2014 год  
 (в процентах)

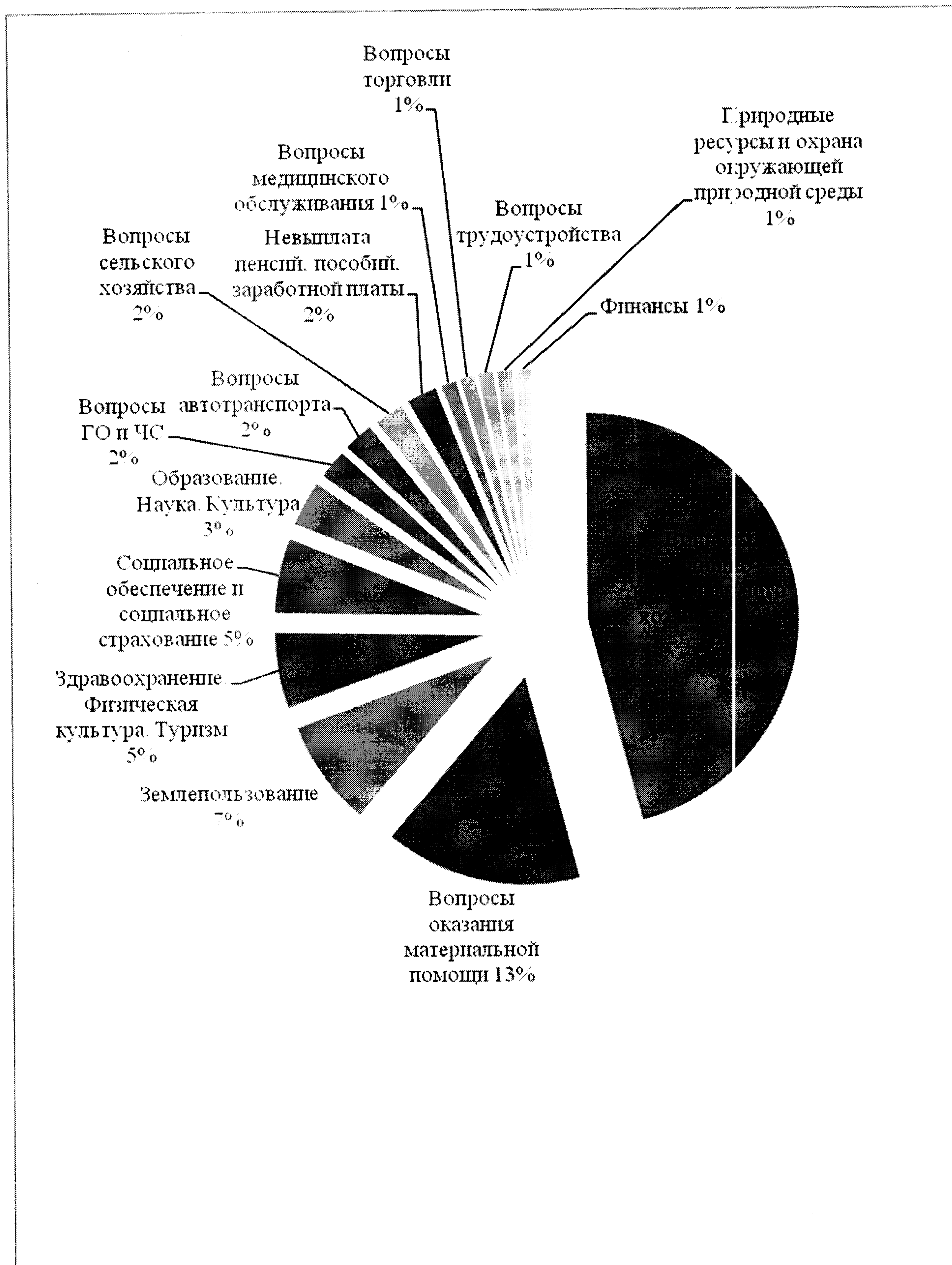
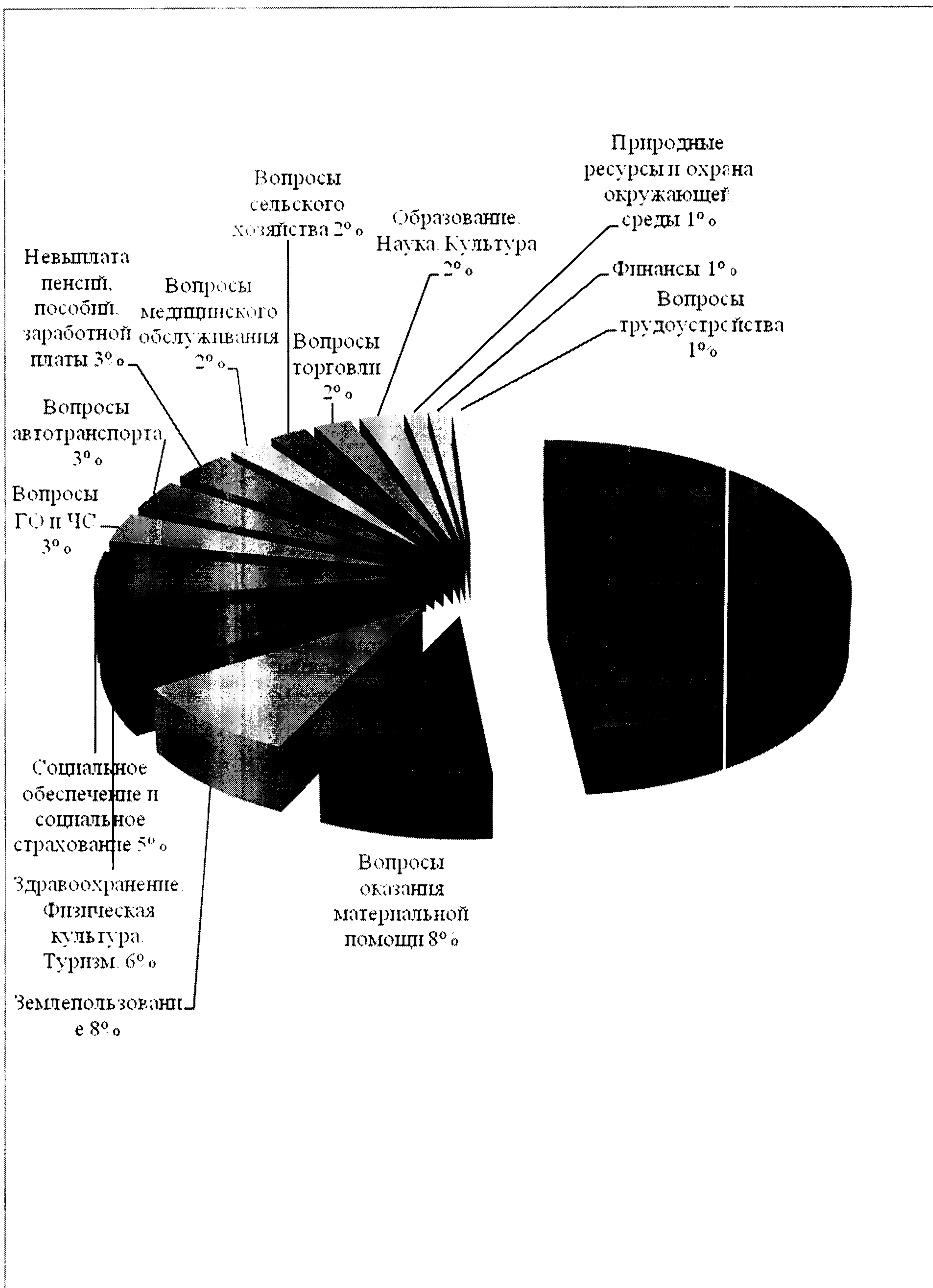
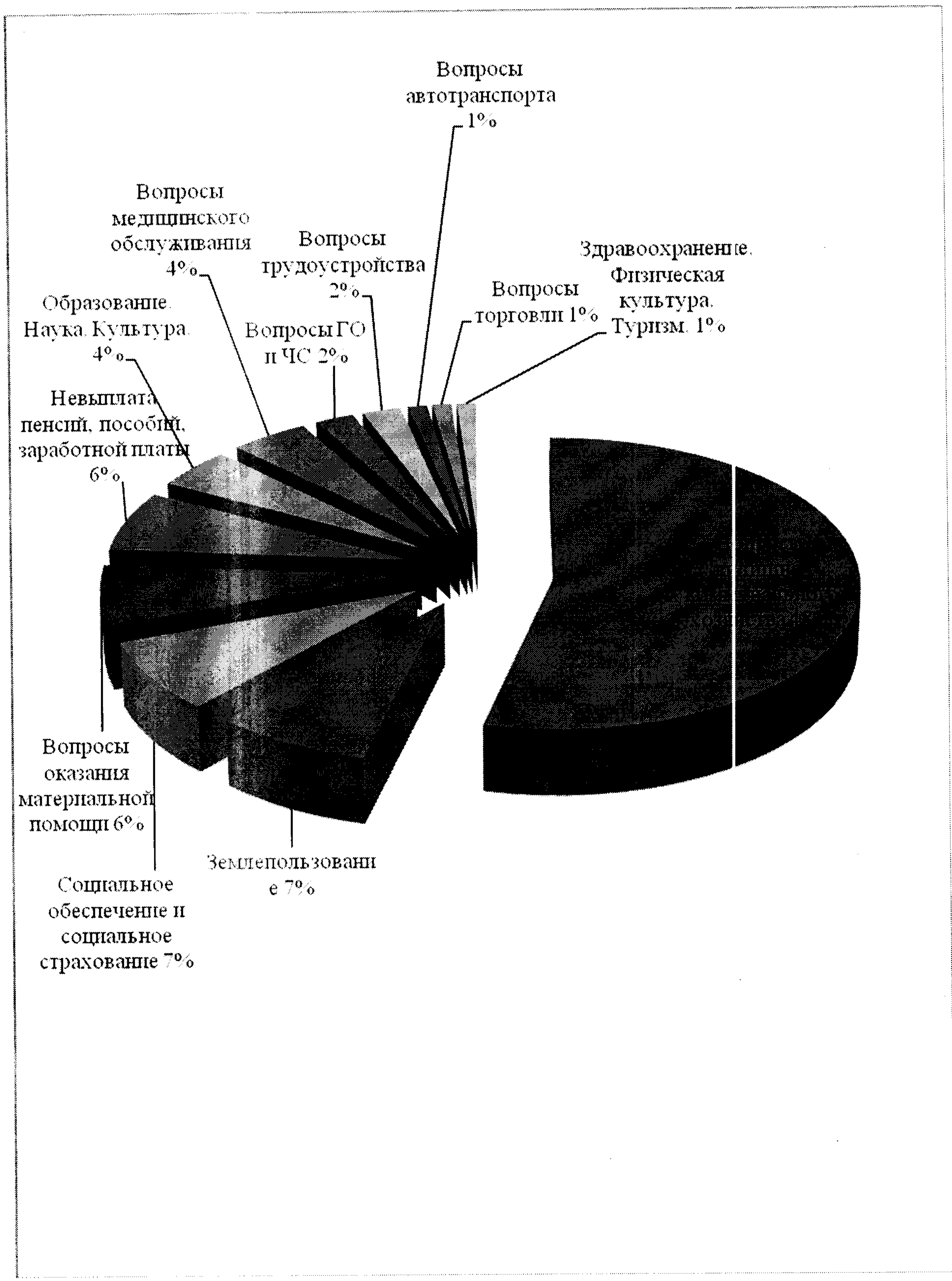




Диаграмма № 6  
 Тематика вопросов в письменных обращениях граждан,  
 поступивших из администрации  
 Краснодарского края за 2014 год  
 (в процентах)



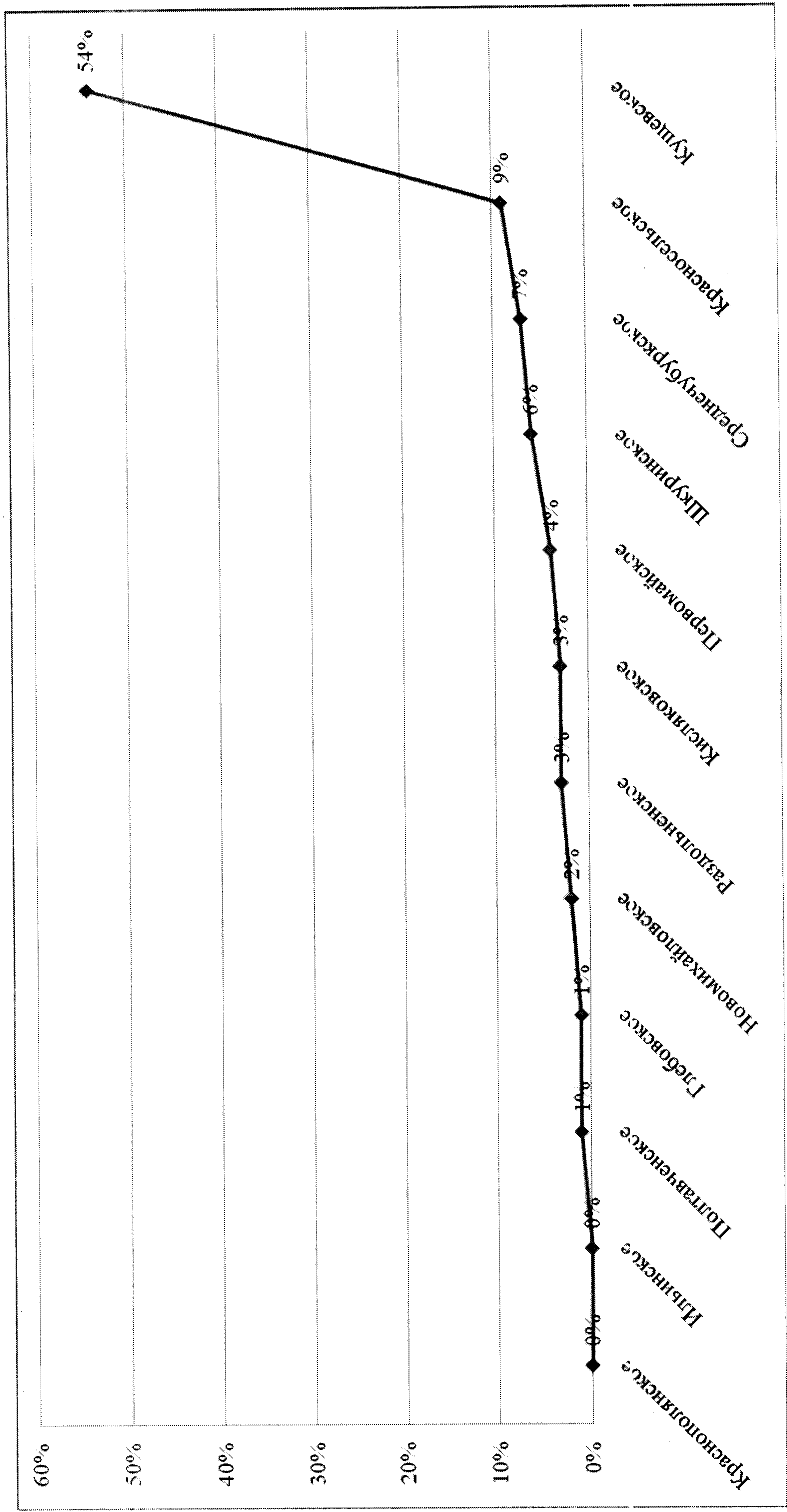
**Диаграмма № 7**  
**Тематика вопросов в письменных обращениях граждан,**  
**поступивших в Администрацию Президента**  
**Российской Федерации за 2014 год**  
*(в процентах)*





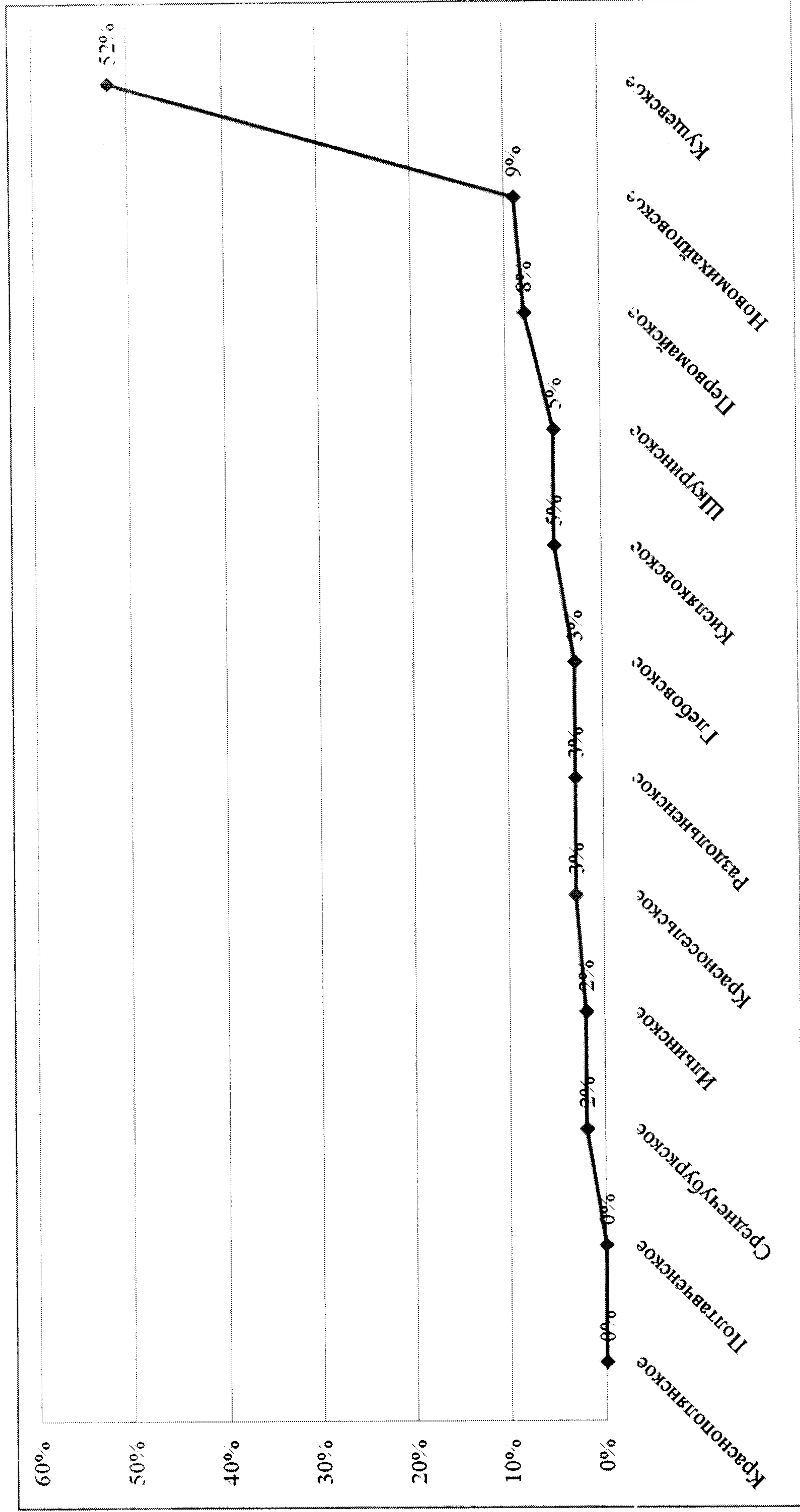
### Диаграмма № 8

Количество письменных обращений граждан по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, поступивших в администрацию муниципального образования Кушевский район за 2014 год  
(в процентах)



### Диаграмма № 9

Количество письменных обращений граждан  
по вопросу оказания материальной помощи,  
поступивших в администрацию муниципального  
образования Кущевский район за 2014 год  
(в процентах)





### Диаграмма № 10

Количество письменных обращений граждан по вопросу землепользования, поступивших в администрацию муниципального образования Кущевский район за 2014 год  
(в процентах)

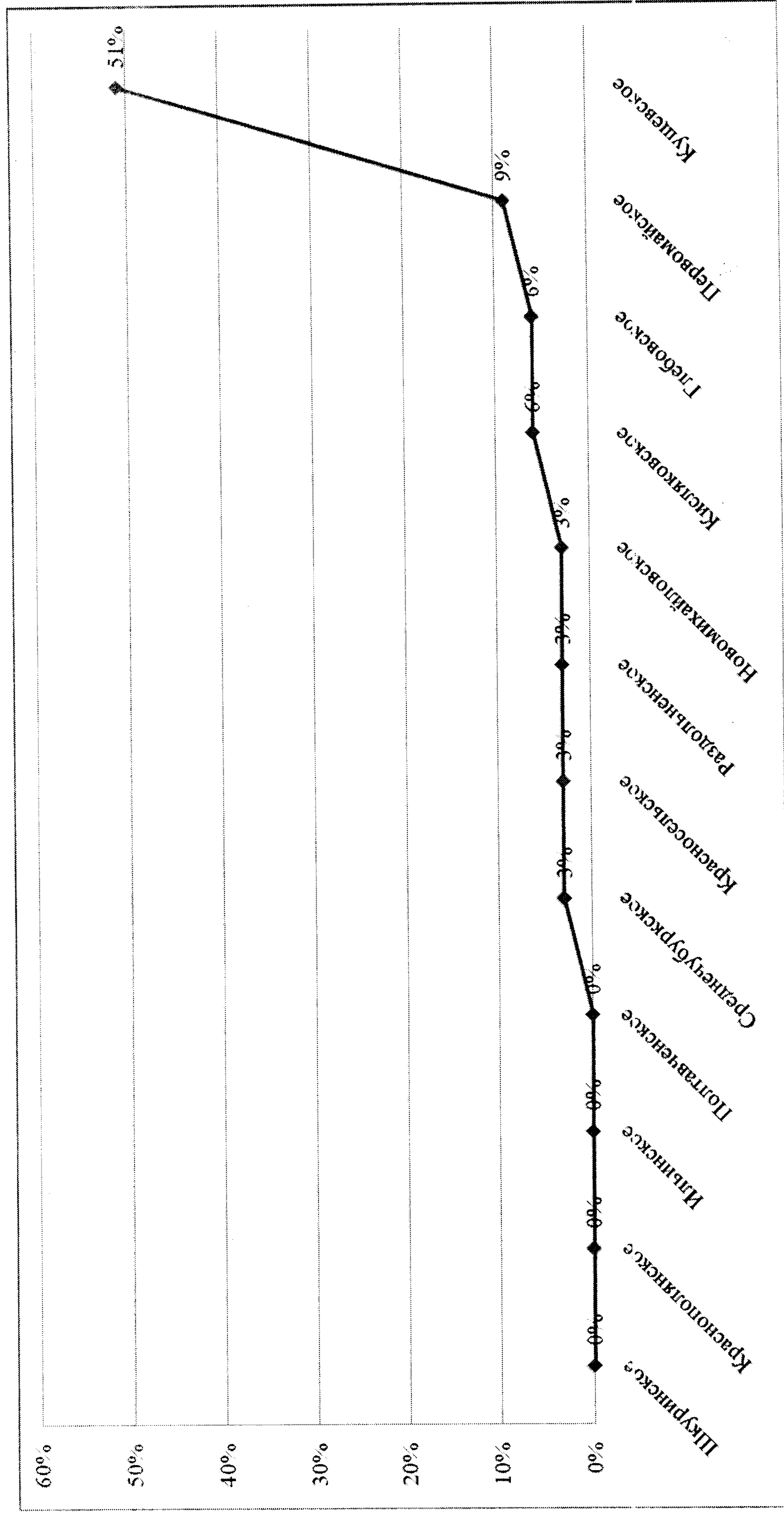
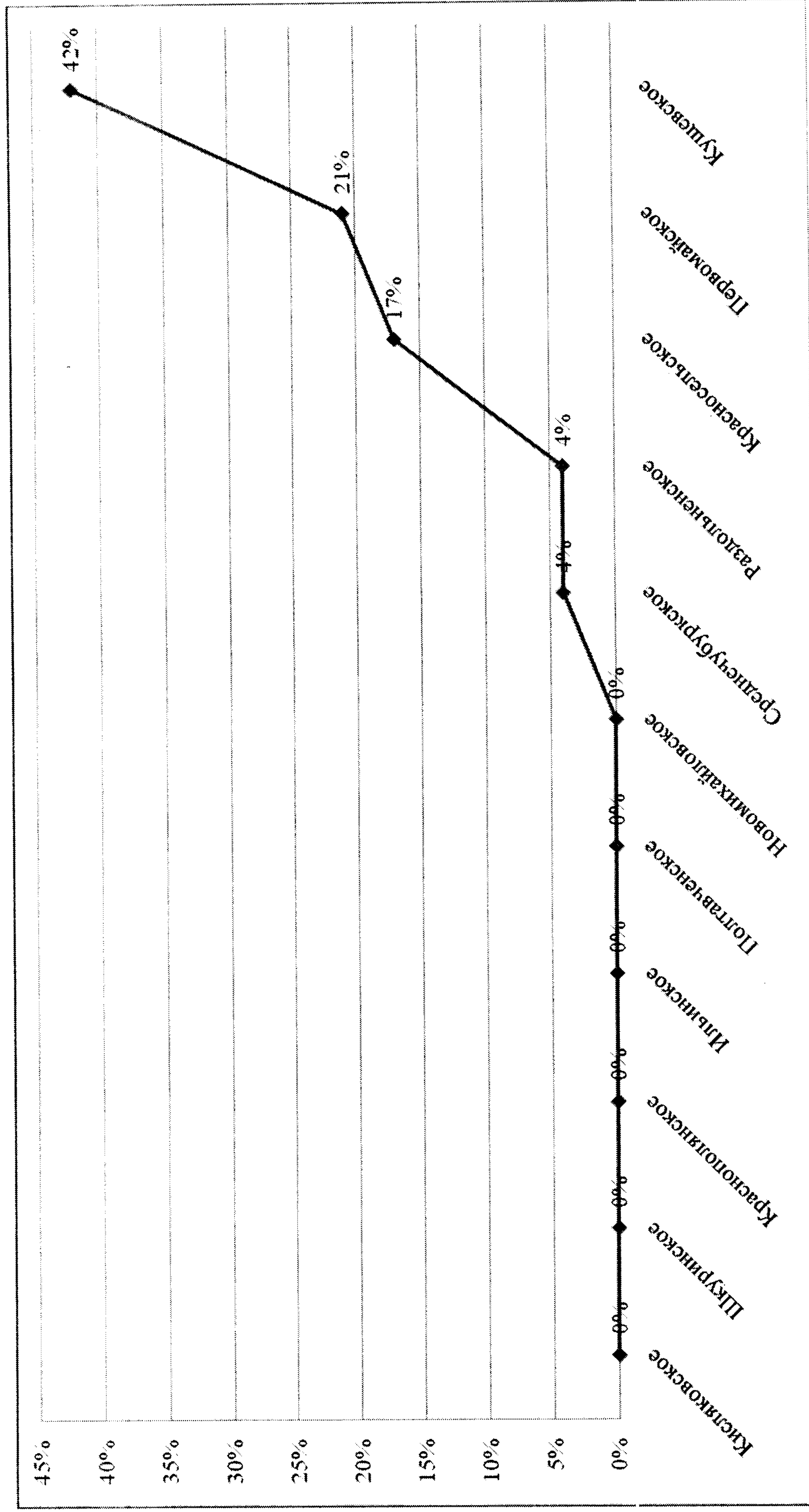


Диаграмма № 11

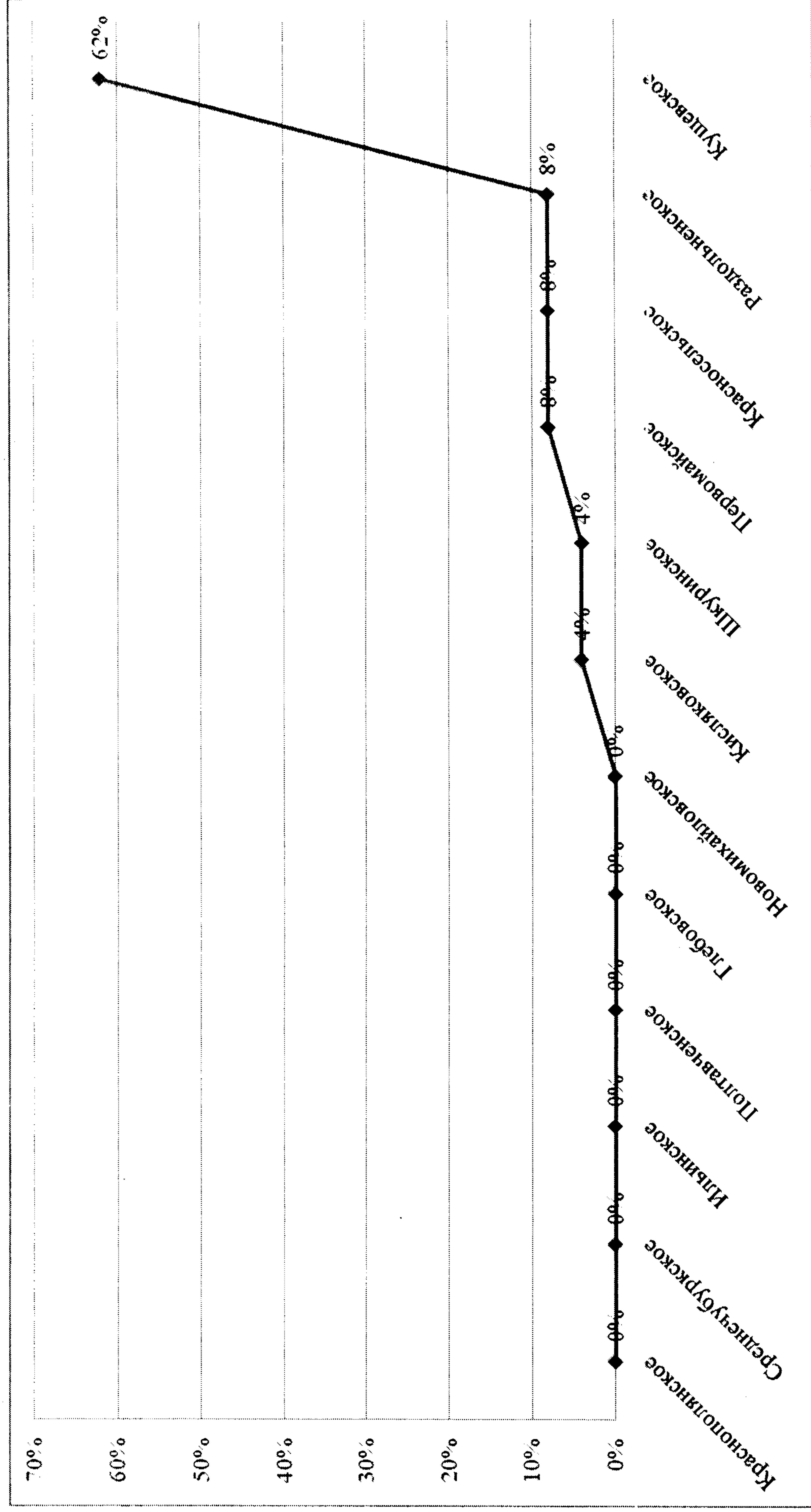
Количество письменных обращений граждан  
по вопросу здравоохранения. Физической культуры. Туризма,  
поступивших в администрацию муниципального  
образования Кушевский район за 2014 год  
(в процентах)





## Диаграмма № 12

Количество письменных обращений граждан  
по вопросу социального обеспечения и социального страхования,  
поступивших в администрацию муниципального образования  
Кущевский район за 2014 год  
(в процентах)



**Диаграмма № 13**  
**Динамика поступления устных обращений граждан**  
**в администрацию муниципального образования**  
**Кущёвский район в 2014 году**

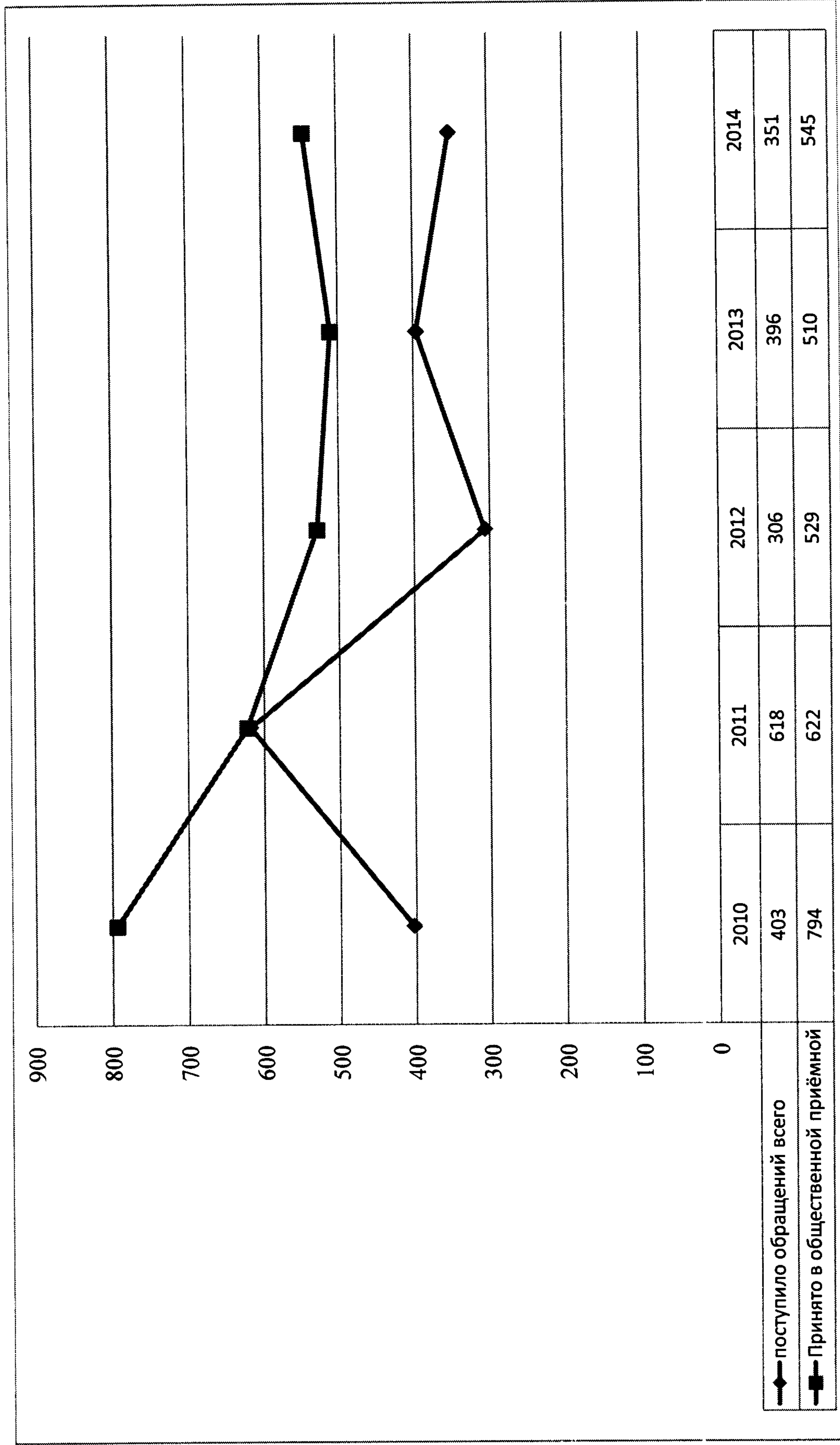
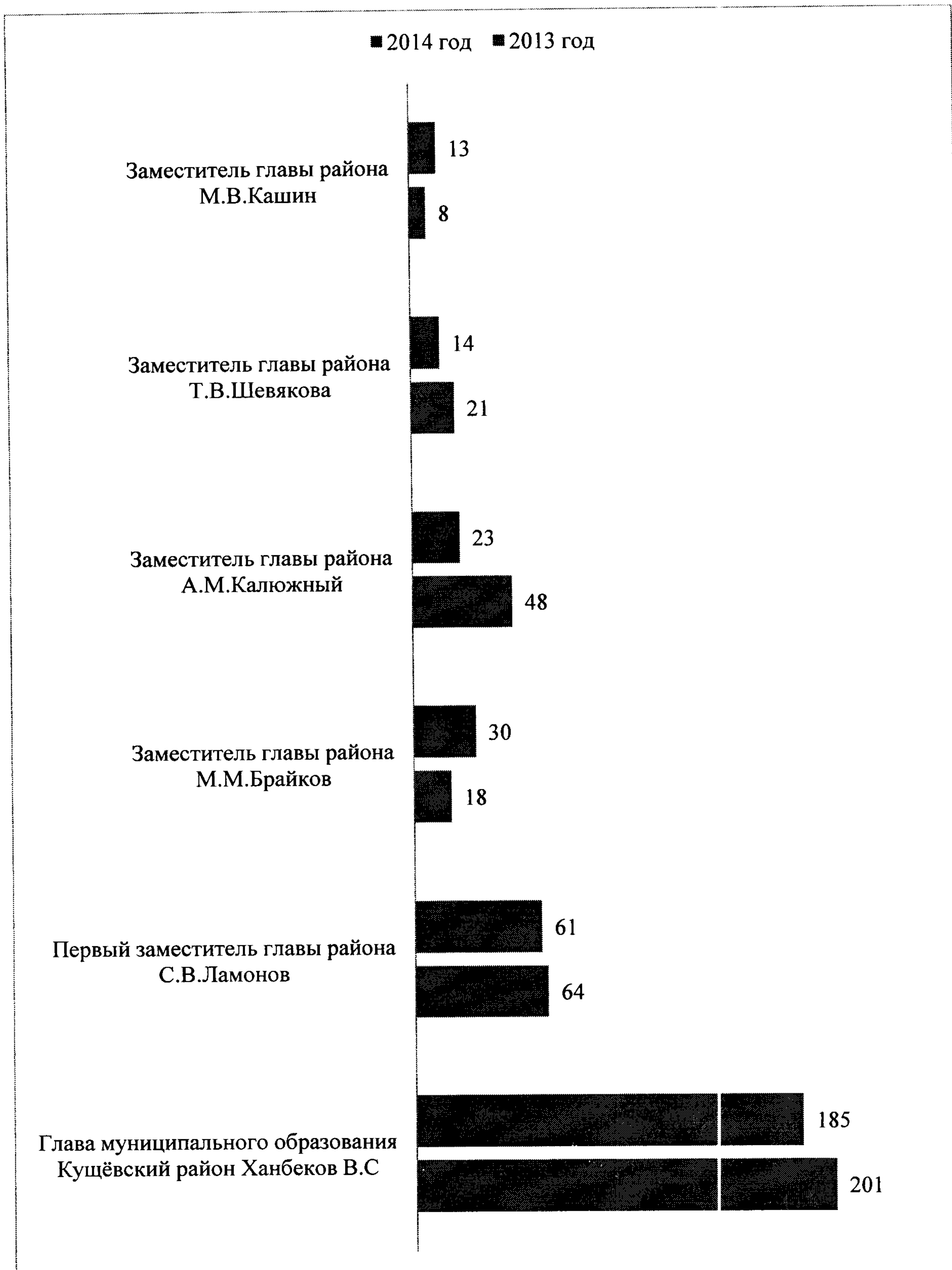


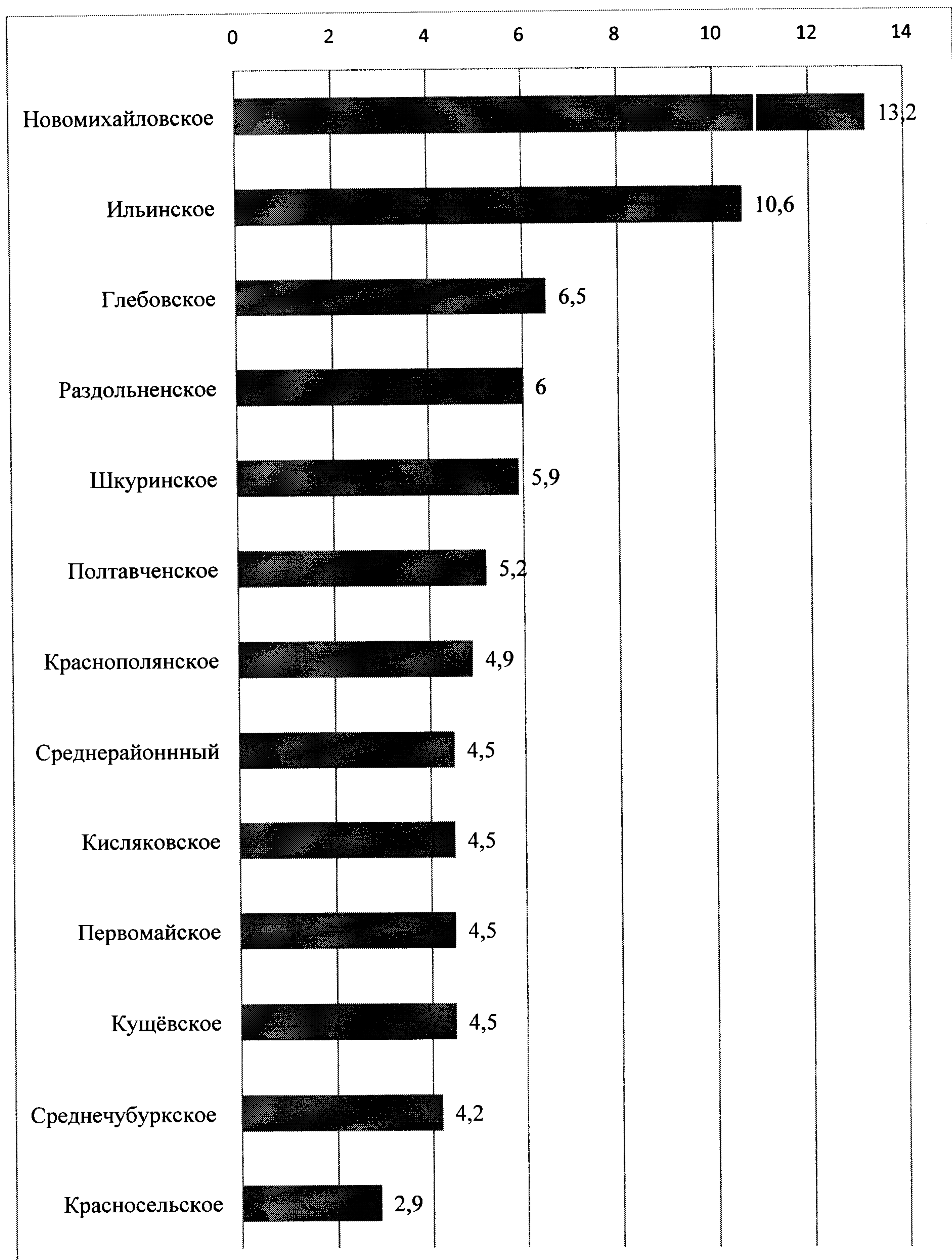


Диаграмма № 14

Количество граждан, принятых руководством администрации муниципального образования Кущёвский район в 2014 году в сравнении с 2013 годом.



**Диаграмма № 15**  
**Количество устных обращений граждан, поступивших**  
**в администрацию муниципального образования**  
**Кущёвский район в 2014 году**  
*(на тысячу человек населения)*





**Диаграмма № 16**  
**Устные обращения поступившие в администрацию**  
**муниципального образования Кущёвский район в 2014 году**  
**в сравнении с 2013 годом.**

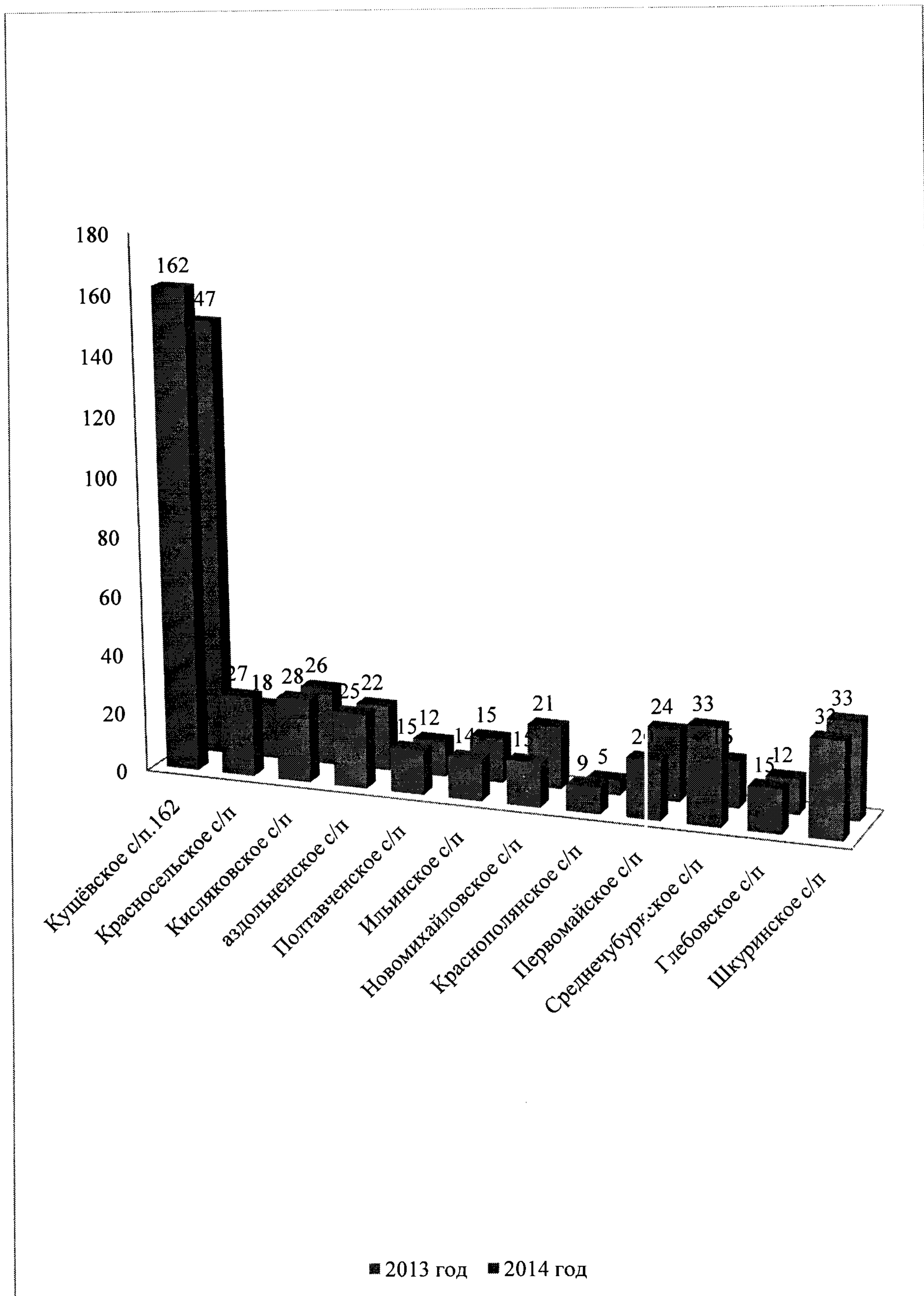


Диаграмма № 17  
Основные вопросы устных обращений граждан,  
поступившие в администрацию муниципального  
образования Кущёвский район в 2014 году  
(в процентах)

