



АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАРОМИНСКИЙ РАЙОН

Красная, ул., д. 13, ст-ца Староминская,
Краснодарский край, 353600,
тел. (86153) 5-71-35, ф. 5-71-46
e-mail: st_minsky@mo.krasnodar.ru
ОКПО 04019143 ОКВЭД 75.11.31
ИНН 2350006732 КПП 235001001

Начальнику управления по работе с
обращениями граждан департамента
внутренней политики

Л.А. Карнауховой

03.07.2017г. № 138-1792/17-01-02

На 234-3341/16-04 от 16.02.2016

О предоставлении информации

Уважаемая Людмила Александровна!

Администрация муниципального образования Староминский район
направляет статистические сведения об итогах работы с обращениями
граждан за 2 квартал 2017года.

Приложение: на 1 л. в 1экз.

Глава муниципального образования

В.В.Горб



138-1792/17-01-02от03.07.2017

М.Е.Касабуцкая
8(86153)4-31-07

**Статистические данные
о работе с обращениями граждан администрации
муниципального образования Староминский район за 2 квартал 2017 года**

№	Показатель	1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал	С начала года
1	2	3	4	5	6	7
1.	Поступило всего письменных обращений (количество), в том числе из администрации края (кол.) / %	86	145			231
		32/37	87/60			119/51
1.1	взято на контроль всего (кол.)/%	73/85	145/100			218/94
	в том числе из администрации края (кол.) / %	32/37	87/100			119/51
2.	Поступило повторно (кол.) / %	1/1,2	1/6			2/0,9
3.	Рассмотрено всего обращений (кол.)	89	129			218
	из них:					
3.1.	удовлетворено (кол.) / %	18/20	42/31			78/36
3.2.	разъяснено (кол.) / %	71/80	77/60			148/68
3.3.	отказано (кол.) / %	0	0			0
4.	В работе (кол.)	16	31			31
5.	Рассмотрено комиссионно с выездом на место (кол.) / %	36/40	58/44			94/43
6.	Рассмотрено с нарушением сроков (кол.)	0	0			0
7.	Выявлено случаев волокиты, либо нарушений прав и законных интересов граждан (кол.)	0	0			0
7.1.	наказаны ли виновные (чел.)	0	0			0
8.	Принято граждан на личных приемах руководством,	35	28			63
8.1	в том числе главой МО	29	23			52
9.	Принято граждан в общественной приемной и специалистами ответственными за работу с обращениями граждан	31	34			65
10.	Принято звонков по телефону «горячей линии»	22	6			28
11.	Получено карточек по обращениям, поступившим на многоканальный круглосуточный телефон администрации края	14	21			35

Глава муниципального образования

В.В.Горб

Пояснительная записка
об итогах работы с обращениями граждан в администрации
муниципального образования Староминский район за
1-е полугодие 2017 года

Работа с обращениями граждан - одно из важных направлений в деятельности осуществляемой администрацией муниципального образования Староминский район, которая проводится в соответствии с требованиями:

- Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 09.02.2009 №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 прав граждан на обращение в Краснодарском крае»;
- Закона Краснодарского края № 2000-КЗ от 16.07.2010 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае».

В администрации муниципального образования Староминский район с учетом федерального и регионального законодательства полностью сформирована нормативная правовая база, регламентирующая работу с обращениями граждан и представителей юридических лиц, создан законодательно урегулированный, унифицированный процесс рассмотрения обращений (Порядок, методические рекомендации Администрации Президента Российской Федерации, графики личного приема граждан, должностные инструкции, назначены ответственные лица за работу с обращениями граждан и контролем исполнения документов и обращений граждан).

В первом полугодии 2017 года в администрацию муниципального образования Староминский район поступило 231 письменных обращений.

Из администрации Краснодарского края поступило 119 обращений.

Относительно 2016 года, роста письменных обращений не наблюдается.

Максимальное количество обращений поступило в апреле-июне, это вопросы, связанные с продлением отопительного периода в социально-значимых объектах, с перебоями водо-электроснабжения в районе и их качеством.

Количество коллективных обращений составило 9,8% от общего количества поступивших обращений за отчетный период.

На закрытом информационном ресурсе в информационной сети Интернет была размещена информация о рассмотрении 7 обращений, поступивших в адрес Президента РФ. Тематика обращений Президенту РФ: вопросы предоставления жилья, оказания материальной помощи

малоимущим слоям населения, вопросы ремонта дорог, газификация поселений, а также цен на социально значимые продукты. Поднимаются вопросы, которые не находятся в компетенции администрации муниципального образования.

Тематический анализ письменных обращений показал, что в 2017 году, по-прежнему лидируют вопросы жилищно-коммунальной сферы - 47,1%.

Главными причинами обращений остаются вопросы предоставления жилья или улучшения жилищных условий, в том числе вопросы по участию в жилищных программах.

Для решения наиболее остро стоящих вопросов жилищно-коммунального хозяйства в районе действуют районные и краевые целевые программы, которые позволяют за счет краевых, районных и внебюджетных средств, проводить ремонт многоквартирных домов, строительство, реконструкцию и ремонт дорог и пешеходных дорожек, газифицировать поселения.

В первом полугодии 2017 года социальные выплаты на приобретение и строительство жилых помещений в рамках реализации федеральной целевой программы «Обеспечение жильем молодых семей» предоставлены 1 участнику программы. По договору социального найма предоставлена 1 квартира. Для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, также выделена 1 квартира.

С целью улучшения качества электроснабжения станицы выполняются ремонтные работы высоковольтных линий.

Для решения многочисленных вопросов по улучшению жилищных условий различных категорий населения, отделом жилищно-коммунального хозяйства ведется консультирование граждан по жилищным вопросам, с выездом на место жительства заявителя, в телефонном режиме и на личных приемах руководством.

Немалая доля вопросов (11,6%) касалась проблем ремонта дорожного покрытия в станице и по поселениям. 27 граждан района не довольны состоянием дорог. Работы по ремонту автомобильных дорог осуществляется программно - целевым методом в пределах средств, предусмотренных в бюджете поселения на эти цели.

Большая часть дорог за первое полугодие уже отремонтирована.

По вопросам, касающимся социальной сферы, поступило 24 обращения (10,3%) от общего количества поступивших обращений. Доминируют вопросы оказания материальной помощи, решения конфликтных ситуаций в сфере здравоохранения, качества медицинского обслуживания.

Все вопросы по здравоохранению были обсуждены непосредственно с главным врачом МБУЗ «Староминская ЦРБ», часть вопросов рассмотрена с участием заявителей. По всем вопросам были предоставлены как письменные, так и устные разъяснения.

По вопросам земельных отношений обратилось 22 человека, что составило 9,52 % от общего количества поступивших обращений. В данном

разделе основными вопросами являлись межевые споры и выделение земельных паев.

В целях объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан из 218 обращений, рассмотренных в первом полугодии 94 (43%) обращения, рассмотрены комиссионно, с выездом на место и участием заявителей. В результате рассмотрения обращений граждан - 78 (36%) обращений удовлетворено. Для сравнения в первом полугодии 2016 года только 8% обращений в результате рассмотрения были удовлетворены. В присутствии заявителей составляются акты.

В общественную приемную за 1 полугодие 2017 года обратилось 65 граждан. Гражданам оказывается практическая помощь в решении проблем с участием специалистов администрации в день приема, проводятся консультации юристов. Кроме того постоянно осуществляется тесное взаимодействие с главами сельских поселений района, позволяющее оперативно оказывать помощь. Специалистом по работе с обращениями граждан оказывается помощь исполнителям в подготовке ответов заявителям, недостоверные ответы возвращаются на доработку за личной подписью главы района. Проводится проверка достоверности ответов.

В целях усиления контроля за сроками исполнения специалист по обращениям граждан ежедневно уведомляет ответственных специалистов о сроках рассмотрения обращений, которые истекают в ближайшее время.

Особое внимание в работе с обращениями граждан уделено личному приему граждан главой муниципального образования, его заместителями и приему граждан в общественной приемной. Кроме запланированных приемов граждан главой муниципального образования проводились оперативные приемы граждан, вне графика, по наиболее остро стоящим вопросам. Граждане в ходе приема имеют возможность лично пообщаться с руководителями учреждений по интересующим их вопросам.

С целью снижения количества письменных обращений ежедневно, согласно графика, утвержденного главой муниципального образования Староминский район, осуществляется прием граждан заместителями главы муниципального образования.

Основные вопросы устных обращений: земельные правоотношения, оказание помощи в улучшении жилищно-бытовых условий, благоустройство, строительства, трудоустройство, оказания материальной помощи и другое.

Приемы граждан осуществляется в присутствии средств массовой информации, с последующим освещением.

В первом полугодии текущего года на прием к главе муниципального образования Староминский район В.В. Горб и его заместителям обратилось 63 человека.

Анализируя полученные обращения граждан, прослеживается тенденция низкой правовой грамотности населения. Для повышения информированности населения о деятельности государственных и

муниципальных учреждений вошла в практику и хорошо себя зарекомендовала такая форма работы, как «Выездная приемная».

На 2017 год разработан план-график «выездной приемной» главой муниципального образования, заместителями главы муниципального образования по поселениям района.

Жители поселений могут задать вопросы и получить на них ответы специалистам отраслевых функциональных органов и федеральных органов власти, посетить врачей узких специальностей с участием главного врача МБУЗ «Староминская ЦРБ».

Используются самые разнообразные формы оперативной связи с населением: круглосуточно работает телефонная «горячая линия», принимающая сообщения граждан.

Вопросы по работе с обращениями граждан регулярно рассматриваются на планерных совещаниях. Ежедневно глава муниципального образования, заместители главы и специалисты отделов ведут общение с гражданами района в социальных интернет сетях, что позволяет оперативно решать поступившие вопросы.

В администрации муниципального образования Староминский район создан и поддерживается в актуальном состоянии официальный сайт муниципального образования, где размещена информация о структуре, деятельности администрации.

Для удобства граждан на сайте администрации муниципального образования Староминский район работает интернет – приемная, где каждый желающий может обратиться с предложением, заявлением, жалобой с дальнейшим получением ответа на почтовый либо электронный адрес. Это очень удобный способ общения населения с властью. Общение с жителями Староминского района позволяет учитывать их мнение при принятии управленческих решений и оперативно рассматривать обращения граждан по проблемным вопросам. За отчетный период через официальный сайт администрации поступило 8 обращений.

Администрация муниципального образования Староминский район постоянно повышает уровень исполнительской дисциплины в работе с обращениями граждан, а также принимает меры по повышению результативности рассмотрения заявлений, жалоб, предложений граждан.

Анализируя работу с обращениями граждан, администрация муниципального образования Староминский район будет продолжать активнее применять разнообразные «некабинетные» формы работы (выездные приемные, собрания, сходы граждан, встречи в трудовых коллективах и др.), для разъяснительной работы с населением совершенствовать аналитическую работу и шире использовать средства массовой информации.

В газете «Степная Новь» публикуются все нормативно-правовые акты и целевые программы, принятые органами местного самоуправления муниципального образования Староминский район.

В целях снижения социальной напряженности, оперативного реагирования на возникающие у населения проблемы на зданиях администрации МО Староминский район, РОВД, газеты «Степная Новь» размещены «Почтовые ящики» для сбора письменных обращений граждан.

Так же в администрации муниципального образования Староминский район установлен «ящик доверия для субъектов малого и среднего бизнеса». Поступающие в них жалобы, заявления и предложения граждан рассматриваются в рамках работы соответствующих Комиссий и Советов по развитию предпринимательства.

Для удобства жителей Староминского района, ликвидации очередей, бюрократической волокиты продолжает свою работу многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, который работает в режиме «единого окна».

В администрации муниципального образования Староминский район продолжает работу общественная приемная при главе муниципального образования Староминский район совмещенная с приемной главы администрации (губернатора) Краснодарского края. На здании администрации муниципального образования Староминский район установлен почтовый ящик для сбора обращений в адрес губернатора Краснодарского края по всем проблемам, в том числе по вопросам законности и правопорядка.

Также в здании администрации муниципального образования Староминский район установлен бокс для сбора обращений в адрес губернатора Краснодарского края.

В общественной приемной предоставлена техническая возможность для доступа граждан к электронному ресурсу и специалистом общественной приемной администрации муниципального образования Староминский район оказывается помощь гражданам в отправке обращений в адрес губернатора Краснодарского края.

За первое полугодие 2017 года обращений в адрес губернатора Краснодарского края через общественную приемную главы муниципального образования Староминский район не поступало.

Глава муниципального образования



В.В.Горб