

**Статистические данные
о работе с обращениями граждан в администрации
муниципального образования Староминский район
за 4 квартал 2022 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 (шт.):	62	64	101	95	323
1.1	в том числе из администрации края (шт.)	27	15	39	34	115
1.2	В том числе по сети «Интернет» в ОИВ/МО(шт.)	3	5	10	11	29
2.	Взято на контроль всего (шт.)	62	64	101	95	323
2.1	в том числе из администрации края (шт.)	27	15	39	34	115
3.	Поступило повторно (шт.)	0	0	0	0	0
4.	Рассмотрено всего обращений (шт.) из них:	56	65	119	190	430
4.1	поддержано (шт.)	17	15	25	32	89
4.1.1	в том числе «меры приняты» (шт.)	7	6	18	18	49
4.2.	разъяснено (шт.)	39	40	77	127	283
4.3	не поддержано (шт.)	0	0	0	0	0
5.	В работе (шт.)	18	17	17	9	9
6.	Рассмотрено комиссионно с выездом на место (шт.)	10	5	14	8	37
6.1	в том числе совместно с приемной губернатора в МО (шт.) (исключительно для МО)	0	0	0	0	0
7.	Рассмотрено с нарушением сроков (шт.)	0	0	0	0	0
8.	Выявлено случаев волокиты, либо нарушений прав и законных интересов граждан (шт.)	0	0	0	0	0
8.1	привлечено к ответственности (чел.)	0	0	0	0	0
8.2	в том числе по представлениям прокуратуры (чел.)	0	0	0	0	0
9.	Проведена достоверность ответов (шт.), из них:	12	16	8	4	40
9.1	с выездом на место (шт.)	2	5	2	2	11
9.2	по телефону (шт.)	10	11	6	2	30
9.3.	анкетирование (шт.)	0	0	0	0	0

10.	Принято граждан на личных приемах руководством (шт.)	61	35	40	40	180
10.1	в том числе руководителем ОИВ / главой МО	13	10	10	10	43
11.	Принято граждан специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан	61	41	33	31	166
12.	Принято звонков по телефону «горячей линии» специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан	7	24	10	1	73
13.	Получено карточек по обращениям, поступившим на многоканальный круглосуточный телефон администрации Краснодарского края	8	18	53	31	110
14	Количество публикаций о работе с обращениями граждан в средствах массовой информации (шт.) (только для МО)	7	5	3	4	19
15.	Оказание методической помощи (только для МО) (шт.)	4	2	5	4	15
15.1	проведено семинаров (шт.)	1	1	1	1	4
15.2	выездов в поселения (шт.), в том числе	1	1	0	0	2
15.3	совместно с приемной губернатора в МО (шт.)	0	0	0	0	0
16.	Обращения из почтовых ящиков и боксов « Почта губернатора» (только для МО) (шт.)	0	0	0	0	0

Пояснительная записка
об итогах работы с обращениями граждан в администрации
муниципального образования Староминский район
за 2021 год

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).

Анализ общего количества обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального образования Староминский район, за 2021 год показывает, что, по сравнению с 2020 годом, их количество уменьшилось на 99 обращений.

В письменной форме поступило 323 (в 2020 г.- 422) обращений граждан, из них: 115 (36%) – письменных обращений из вышестоящих органов, остальные – непосредственно в адрес администрации муниципального образования.

По информационным системам общего пользования обратилось 29 человек.

За 2021 год уменьшилось количество коллективных и повторных обращений.

Снизилось количество сообщений на многоканальный круглосуточный телефон администрации Краснодарского края, 110 сообщений (в 2020 г. – 129 сообщений).

Наибольшее количество письменных обращений в течение отчетного периода поступило по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и строительства – 158 обращений или 50% (в 2020г. - 60% от общего количества обращений).

Приоритетной в обращениях граждан была и остается жилищная проблема – 22 обращения или 5%. Основной поток писем касался улучшения жилищных условий посредством предоставления жилья сиротам, молодым семьям, многодетным семьям.

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 2021 году 5 молодых семей включены в список участников муниципальной программы «Обеспечение жильем молодых семей». Всего в данном списке находится 8 семей. В 2021 году в рамках программы предоставлена социальная выплата в размере 884 727,9 рублей одной семье, на приобретение благоустроенного жилого помещения».

В список детей-сирот в 2021 году включено 13 человек. На 01.01.2022 год в данном списке находится 90 человек. В рамках краевой программы «Дети Кубани» в 2021 году обеспечено благоустроенными жилыми помещениями 12 человек из данной категории.

Вопрос водоснабжения был озвучен жителями района в 28 обращениях (6,5%).

Единственной ресурсоснабжающей организацией по холодному водоснабжению для муниципального образования Староминский район является ГУП КК «Кубаньводкомплекс». Водоснабжение осуществляется по магистральному водопроводу МВ-1 Ейского группового водопровода, имеющему значительный износ. Собственником магистрального водопровода является администрация Краснодарского края.

На магистральном водопроводе МВ-1 в результате износа часты аварии и порывы, особенно в летний период, когда увеличивается разбор воды. В ходе выполнения аварийных работ происходит значительное снижение давления и объема подачи воды в разводящие сети станицы Староминской, что приводит к снижению объема подаваемой воды в отдельные микрорайоны станицы, а в отдельных микрорайонах к ее отсутствию, опустошению накопительных резервуаров.

В целях решения данной проблемы администрацией Краснодарского края ведутся работы по строительству новой ветки магистрального водопровода МВ-1.

Реализация объектов государственной собственности Краснодарского края в сфере водоснабжения осуществляется в соответствии с государственной программой «Развитие жилищно-коммунального хозяйства», утвержденной постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 12 октября 2015 года № 967 (далее – программа).

Часть вопросов посвящена **благоустройству и ремонту подъездных дорог** – 18 обращений или 4%.

В рамках реализации мероприятий подпрограммы «Строительство, реконструкция, капитальный ремонт и ремонт автомобильных дорог местного значения на территории Краснодарского края» в 2021 году на территории Староминского района капитально отремонтировано 5,5 км дорог с

асфальтобетонным покрытием: 4,5 км тротуаров, отсыпано и спланировано гравием 7,2 км автомобильных дорог. Произведено грейдирование дорог 145 км. Выполнен ямочный ремонт автомобильных дорог на территории сельских поселений. Произведено планирование дорожного полотна с добавлением ПГС 35,600 км.

Также жители обращались по вопросам капитального ремонта домов, газификации, отопления жилых домов и электрификации.

В рамках исполнения полномочий, при решении озвученных в обращениях вопросов граждан в области газо- и электроснабжения, управлением капитального строительства и топливно-энергетического комплекса администрации муниципального образования Староминский район проводится работа по всестороннему изучению поставленных вопросов. В случае необходимости осуществляется выезд к заявителю с составлением акта посещения заявителя и фотоотчет. Направляются письма, ходатайства в адрес энергоснабжающих организаций для принятия мер по решению поставленных в обращениях вопросах.

Уменьшилось количество обращений по вопросам **социальной сферы** – 39 обращений или 12% (в 2020 г. - 45). Актуальными были проблемы оказания материальной помощи малообеспеченным категориям граждан. Анализ показывает, что обращения носят ситуативный, дисперсный характер. Все обращения, поступившие на рассмотрение по социальным вопросам, рассмотрены в установленный срок.

Среди других тем, которые волнуют жителей, - проблемы экологии, защита прав на землю и земельные споры, сельское хозяйство и др.

Из общего количества письменных обращений решено положительно – 89 обращений, 9 находятся на рассмотрении, по 283 обращениям даны разъяснения.

За 2021 год главой района и его заместителями было проведено 180 личных приемов. Перечень вопросов, с которыми граждане обращаются на личный прием к руководству администрации, совпадает с письменными обращениями, поступающими в администрацию это:

- вопросы землепользования
- вопросы коммунального и бытового обслуживания
- вопросы предоставления жилья.

В подавляющем большинстве случаев разъяснения давались на месте. Часть обращений была направлена на рассмотрение в структурные подразделения администрации района.

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

В 2021 году продолжена практика работы с населением в форме проведения выездных личных приемов граждан для осуществления разъяснительной работы с населением и решения проблем граждан на местах. За отчетный период было проведено 2 выездных приема в поселениях района. В ходе встреч поступило 12 письменных и устных обращений. По всем обращениям даны необходимые разъяснения.

Качественному рассмотрению обращений граждан способствует их рассмотрение с выездом на место. Это помогает рассматривать обращения более

объективно и оперативно давать ответы на вопросы, поставленные жителями. Из 430 рассмотренных – 37 (9%), обращения рассмотрены комиссионно с выездом на место. В виду того, что значительное количество обращений поступало по вопросам, которые затрагивали определенную часть населения (перебои в водоснабжении) и данные вопросы стояли на контроле у руководства администрации и служб, курирующих эти вопросы, поручения рассматривать комиссионно или с выездом на место по ним не давались. Вся необходимая и срочная информация доводилась до заявителей по средствам: телефона «горячая линия» и интернета.

Проводилась проверка достоверности ответов. Так за 2021 год была проведена проверка 40 ответов по телефону и с выездом на место.

Используются самые разнообразные формы оперативной связи с населением: круглосуточно работает телефонная 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.

Основными причинами, вызывающими жалобы и обращения граждан, являются: нарушение действующего законодательства РФ со стороны различных организаций (строительных, энерго-, тепло-, газо-, водоснабжающих), неудовлетворенность ответами других инстанций, куда ранее обращались граждане.

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.

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.

С целью оказания методической, консультационной и практической помощи специалистом по работе с обращениями граждан проводятся выездные индивидуальные консультации со специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан администраций сельских поселений.

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 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.

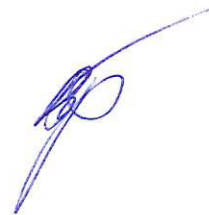
В общественной приемной предоставлена техническая возможность для доступа граждан к электронному ресурсу и специалистом общественной приемной администрации муниципального образования Староминский район оказывается помощь гражданам в отправке обращений в адрес губернатора Краснодарского края.

В 2022 году считаем целесообразным:

- продолжить работу с обращениями граждан в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- ежемесячно рассматривать и анализировать работу с обращениями граждан;
- особое внимание уделять обращениям, по которым даны промежуточные ответы. Практиковать информирование заявителей о продлении сроков исполнения их обращений. Не допускать формальных и недостоверных ответов;
- при организации личного приема руководителями администрации МО Староминский район обратить особое внимание на необходимость принципиального улучшения работы с обращениями граждан, своевременно информировать заявителей о результатах рассмотрения их обращений, разъяснять гражданам возможные (в рамках действующего законодательства) пути и способы разрешения поднимаемых ими вопросов. Полнее аргументировать отказы в удовлетворении не обоснованных на действующем законодательстве требований заявителей, разъяснять порядок обжалования отклонения обращения;

- практиковать рассмотрение коллективных и повторных обращений с выездом на место.

Глава муниципального образования
Староминский район



В.В.Горб