**Пояснительная записка о ходе рассмотрения обращений граждан в**

**администрации муниципального образования**

**Новокубанский район за 9 месяцев 2019 года**

Обращения, поступающие по различным каналам в администрации Новокубанского района и во всех администрациях поселений Новокубанского района, регистрируются (с 2018 года) в системе электронного документооборота с использованием программы «Обращения граждан» (Результат), осуществляющей взаимодействие с электронной системой межведомственного электронного документооборота и выгрузку поступающих обращений, а также загрузку в неё результатов (ответов). Все 9 поселений Новокубанского района и администрация Новокубанского района также используют указанную программу «Обращения граждан» (Результат) для автоматической выгрузки обращений в целях учета и отчетности о работе с обращениями граждан на портале ССТУ.РФ.

**СТАТИСТИКА:**

В Новокубанском районе 9 поселений, всего в районе проживают 86 699 человек, в городе Новокубанске проживают 35 173 человека, остальные граждане проживают в сельских поселениях.

В администрацию муниципального образования Новокубанский район и администрации поселений Новокубанского района за 9 месяцев 2019 года поступило всего 3374 обращения, из них:

1134 письменных (33,6% от всех обращений);

2240 устных (66,4% от всех обращений).

Непосредственно в администрацию муниципального образования Новокубанский район поступило 1171 обращение:

**734** письменных обращений (62,6%), из них 390 поступило от вышестоящих инстанций (53,1%) и 344 (46,9%) непосредственно от заявителей.

**437** устных обращений (37,4%).

Поселениями получено 530 письменных обращений.

**ПРИЕМ ГРАЖДАН**

Всего муниципалитетами Новокубанского района принято граждан, на личных приемах: 1341 человек.

Принято лично главой района 154 человека на еженедельных приемах по графику, выездных приемах, из них:

1. личный прием главы по графику: проведено 22 приемов (принято 60 человек);
2. выездной прием главы: 19 выездных приемов граждан (принято 94 человека).

Приняты заместителями главы - 166 человека (таблица прилагается). Принято главами поселений на личных приемах – 585 человек.

В администрацию муниципального образования Новокубанский район поступило 117 обращений по телефону «Горячая линия», в поселения по телефону поступило - 120 обращений.

Большое внимание уделяется вопросам, поступающим в адрес администрации муниципального образования Новокубанский район по телефону «Горячей линии», вопросы в 70% решаются в день обращения с участием организаций, специалистов и глав поселений района, специалистов администрации района. Руководством администрации района, в случае необходимости, даются задания по незамедлительному рассмотрению поднимаемых вопросов, организуются комиссионные выезды с участие соответствующих организаций, поселений района.

В целях снижения необоснованных обращений в вышестоящие инстанции, администрация района организовала бесплатную для входящих звонков абонентов на «Горячую линию». На сегодня обеспечивается аудиоприем (обратная связь) главами соответствующих поселений с заявителями, по территориальности вопросов затронутых в обращениях, и соответствующими заместителями по курируемым направлениям. «Горячая линия» является круглосуточной, в нерабочие и праздничные дни звонки адресуются в единую дежурную диспетчерскую службу, диспетчеры оперативно доводят к сведению должностных лиц сообщения граждан, передают информацию (копии журналов) о поступаемых в нерабочее время аудиосообщениях на регистрацию ответственному работнику сектора по работе с обращениями граждан общего отдела администрации муниципального образования Новокубанский район, для дальнейшей фиксации (регистрации), учета и контроля исполнения в соответствии с законодательством по работе с обращениями граждан. Телефон «Горячей линии» по приему аудиосообщений от граждан: **8 800 2011637.**

Комиссионно рассмотренных обращений 291 (25 % от общего количества обращений), комиссионные выезды подтверждены соответствующими актами, в них изложены выводы компетентных должностных лиц и учитывается мнение заявителей.

Непосредственно в поселениях комиссионно рассмотрено 284 обращения.

В администрации муниципального образования Новокубанский район ведется ведомственный контроль на постоянной основе, в результате анализа осуществляется постановка на контроль до полного исполнения ответа на обращения, содержащего обещания по решению вопроса (КПИ).

Во избежание нарушения сроков исполнения поручений по рассмотрению обращений, осуществляется предупредительный контроль: сектор по работе с обращениями граждан уведомляет заместителей главы, по курируемым направлениям еженедельно о выявленных нарушениях и по факту незамедлительно, также им еженедельно направляется информация с напоминанием о приближающихся сроках рассмотрения обращений. При выявлении нарушений, комиссией администрации принимаются дисциплинарные меры, так в отчетном периоде, по трем нарушениям сроков рассмотрения обращений два специалиста администрации муниципального образования Новокубанский район были рассмотрены на комиссии по выплате премии работникам органов местного самоуправления муниципального образования Новокубанский район и к ним применены меры по лишению премий (распоряжение от 06 июня 2019 г. № 337-рл). Также в администрации Ляпинского сельского поселения специалиста, своевременно не предоставившего ответ на запрос администрации муниципального образования Новокубанский район, привлекли к административной ответственности (распоряжение от 17 мая 2019 года № 6-рл).

За отчетный период 2019 года значительное количество обращений граждан в адрес администрации муниципального образования Новокубанский район поступило по вопросам функционировании жилищно- коммунального хозяйства 581 обращений (40 %). Много поступает обращений по социальному направлению (172), земельные отношения (148).

За отчетный период фактов обжалования гражданами действий (бездействия) уполномоченных лиц и органов в суд и удовлетворения требований в рамках реализации 59-ФЗ за испрашиваемый период не зафиксировано, судебные решения по инициативе граждан не выносились.