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

**администрации муниципального образования**

**Новокубанский район за 1 полугодие 2019 года**

В администрации муниципального образования Новокубанский район работа по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ», Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ (в редакции Федерального закона от 11 июля 2011 года № 200-ФЗ) «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Краснодарского края от 7 июня 2004 года № 717-КЗ «О местном самоуправлении в Краснодарском крае», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае». Утвержденным постановлением администрации муниципального образования Новокубанский район от 15 января 2018 года №15 Порядком работы с обращениями граждан с внесенными изменениями.

**СТАТИСТИКА:**

В администрацию муниципального образования Новокубанский район и администрации поселений Новокубанского района напрямую и через вышестоящие инстанции в 1 полугодии 2019 года года поступило всего 1569 обращений, из них:

778 письменных (49,6% от всех обращений)

791 устное (50,4% от всех обращений).

Непосредственно в администрацию муниципального образования Новокубанский район поступило 711 обращений 8 человек из 1 тыс. населения обращаются в органы местного самоуправления и 3 из 1 тыс.населения в вышестоящие инстанции.

**473** письменных обращений (66,5%);

**238** устных обращений(33,5%).

1. **ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ**

 Всего получено 473 письменных обращения (66,5% от всех видов обращений), в том числе:

- 264 письменных обращений поступило от вышестоящих инстанций, это 55,8 % от всех письменных обращений, поступивших в адрес администрации района.

- 209 письменных обращений поступило непосредственно в администрацию района от граждан муниципального образования Новокубанский район (44,2 % от всех письменных обращений):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **местные обращения, в том числе:** | **447** | **44,2%** |
| **количество обращений на районном уровне от поселений, на 1 тыс. населения** | 5 |  |
| **письменные** | **209** | **46,8%** |
| **из них рассмотрено:** | **194** | **92,8%** |

Всего органами местного самоуправления (района и поселений) получено 778 письменных обращений.

1. **ПРИЕМ ГРАЖДАН**
	1. На личных приемах (устные обращения): всего 238- 33,5% от всех обращений, поступивших в адрес администрации района (на 27,3% больше, чем за аналогичный период 2018 года), в том числе:
		1. принято лично главой района 79 человек, в том числе:
2. личный прием: проведено 15 приемов, принято 35 человек;
3. выездной прием главы: 11 выездных приемов граждан, на которых принято 44 человека, в поселениях:
	* 1. Приняты заместителями главы района- 93 человека на 31,7% больше, чем за аналогичный период 2018 года.
		2. В администрацию муниципального образования Новокубанский район поступило 66 обращений по телефону и в поселениях -67 обращений, соответственно в органы местного самоуправления по телефону обратились 133 человека.

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.

* 1. Специалистами общественной приемной принято 345 человек (на 66,4% больше, чем в 2017 году).

Социалистами общественной приемной, в день обращения граждан, обеспечены консультации специалистов администрации по соответствующим направлениям, организаций района в чьих полномочиях находятся поднимаемые гражданами вопросы. Некоторым гражданам, при необходимости, обеспечивается личный прием должностными лицами администрации района и поселений, организаций района и прием главами поселений.

1. **РЕЗУЛЬТАТ**

На постоянной основе, в том числе в целях снижения количества обращений в федеральные органы государственной власти, еженедельно проводятся приемы граждан главой района, выездные планерные совещания в администрациях поселений, сходы граждан, с приглашением актива поселений. В целях обеспечения оперативности и качества рассмотрения обращений граждан приглашаются на личные приемы должностные лица администраций, руководители организаций и предприятий, в чьих полномочиях находится решение вопросов. Осуществляется работа по повышению информированности граждан, и доступности власти: по графику и внепланово по мониторингу обстановки в населенных пунктах, проводятся выездные приемы граждан.

Наиболее сложные вопросы и коллективные обращения находятся под контролем руководства администрации муниципального образования Новокубанский район, формируются в отдельные номенклатурные дела, что позволяет изучать проблемы, учитывать при формировании бюджета наиболее актуальные задачи по решению вопросов жизнедеятельности населения, требующие финансирования. Вопросы общественного значения рассматриваются на планерных совещаниях главы района, на выездных приемах, сходах граждан, проводятся «Часы контроля».

В целях исключения повторных обращений, осуществляется информирование населения на официальном сайте администрации муниципального образования Новокубанский район, в газете «Свет Маяков», на сходах граждан, по принятым решениям на вопросы содержащие предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы общественности, имеют социальный характер. В 2019 году в районных СМИ размещен 121 материал по работе с обращениями граждан, из них:

На отчетную дату рассмотрено 648 обращений (91,1% от общего числа обращений), в работе 63:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **РЕЗУЛЬТАТ (рассмотрено):** | **648** | **95,73%** |
| **1.3.1. поддержано,меры приняты:** | **97** | **13%** |
| **1.3.2. разъяснено** | **551** | **77%** |
| **1.3.3. не поддержано** | **0** | **0%** |
| **1.3.4. в работе**  | **63** | **9%** |
| **от общего числа ПОСТУПИЛО ПОВТОРНО, из них:** | **6** | **1%** |

Удовлетворительныйрезультат рассмотрения получен по 97обращениям что составляет 13% от общего количества рассмотренных обращений. Разъяснено 551 обращение, предоставлены пояснения по действующему законодательству, порядкам получения услуг, полномочиям органов власти, предоставлена информация о возможных решениях вопросов граждан, оказано содействие с участием организаций в решении вопросов.

Для устранения волокиты и формального подхода к рассмотрению обращений, проводится анализ проектов ответов, в случае необходимости ответы возвращаются на доработку, ответы не содержащие информацию о полном исполнении поручений и обращения, выносятся на «Час контроля».

* 1. **КОМИССИОННОЕ РАССМОТРЕНИЕ**

Возросло количество комиссионно рассмотренных обращений в 2019 году по сравнению с аналогичным периодом 2018 года на 24,1% (увеличилось количество с 174 до 229), комиссионные выезды подтверждены соответствующими актами, в них изложены выводы компетентных должностных лиц и учитывается мнение заявителей.

* 1. **КОНТРОЛЬ ПОЛНОГО ИСПОЛНЕНИЯ (КПИ)**

Сложные вопросы, требующие ряд мероприятий по финансированию, созданию нормативных механизмов, затрагивающие интересы широкого круга общественности (коллективные), находятся на особом контроле руководства. За период с 2015-2019 годы в общественной приемной было поставлено на контроль полного исполнения 301 обращений, снято с контроля как исполненные 132, 169 в работе.

Помимо получаемых напоминаний от администрации Краснодарского края, об обещаниях данных в ответах на обращения, главой муниципального образования Новокубанский район, в результате постоянного анализа проектов ответов и направленных ответов, берутся на контроль обращения полученные по поручению вышестоящих инстанций, так 18 обращений от администрации Краснодарского края поставлены самостоятельно на контроль и по ним продолжается контроль до полного исполнения данных обещаний. В 2019 году главой муниципального образования Новокубанский район проведено 13 совещаний в рамках «Часа Контроля» по рассмотрению вопросов изложенных в обращениях и обращений находящихся на контроле до полного исполнения данных обещаний.

Во избежание нарушения сроков исполнения поручений по рассмотрению обращений, осуществляется предупредительный контроль, сектор по работе с обращениями граждан письменно уведомляет заместителей главы о приближающихся сроках рассмотрения обращений, ежемесячно письменно уведомляется глава муниципального образования Новокубанский район о состоянии работы по обращениям, допущенным нарушениям или их отсутствии. Для устранения нарушения контрольных сроков, сроки устанавливаются с учетом предоставления проекта ответа на экспертизу ответственным контролерам сектора по работе с обращениями граждан и ответственным должностным лицам, на имя которых получено обращение, в случае необходимости ответы возвращаются на доработку, ответы не содержащие информацию о полном исполнении поручений и обращения, выносятся на «Час контроля».

Подготовка ответов по обращениям граждан осуществляется в тесном взаимодействии с ответственными должностными лицами для обеспечения полного и своевременного рассмотрения поднимаемых вопросов, сотрудниками общественной приемной исполнителям оказывается методическая помощь в доработке подготавливаемых ответов.

**АНАЛИТИКА**

**по тематике обращений**

За отчетный период 2019 года значительное количество обращений граждан в адрес администрации муниципального образования Новокубанский район поступило по вопросам функционировании жилищно- коммунальной сферы (40 %).

**РАБОТА В ПОСЕЛЕНИЯХ:**

В администрации городского и сельских поселений муниципального образования Новокубанский район в 2019 году непосредственно поступило 858 обращений, в том числе:

1. **Письменно:**

**-** 305 обращений от жителей поселения (наибольшее количество по количественному показателю в Новокубанском г/п.)

1. **Устно:**

Главами администраций Новокубанского городского и сельских поселений, приемными по обращениям, принято в 2019 году 553 человека (наибольшее количество по количественному показателю в Новокубанском г/п.)

**Комиссионно в поселениях Новокубанского района:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **показатель** | **Кол-во** | **Новокуб.** | **Ковалев.** | **Верхнек.** | **Ляпин.** | **Прочн.** | **Прикуб.** | **Новос.** | **Совет.** | **Бесскор.** |
| КОМИССИОННО (от всех видов обр.) | **183** | ***52*** | ***5*** | ***19*** | ***13*** | ***6*** | ***46*** | ***1*** | ***31*** | ***10*** |
| *Процент всех видов обр.* | **21,33%** | ***19,2%*** | ***5,3%*** | ***44,2%*** | ***14,0%*** | ***8,8%*** | ***59,7%*** | ***2,6%*** | ***31,0%*** | ***13,5%*** |
| рассмотрено комиссионно ПИСЬМЕННЫХ | **111** | ***50*** | ***5*** | ***18*** | ***2*** | ***5*** | ***20*** | ***0*** | ***9*** | ***2*** |
| *Процент письменных* | **39,9%** | ***34,25%*** | ***11,90%*** | ***90,00%*** | ***100,00%*** | ***83,33%*** | ***76,92%*** | ***0,00%*** | ***36,00%*** | ***50,00%*** |
| рассмотрено комиссионно УСТНЫХ | **72** | ***2,0*** | ***0,0*** | ***1,0*** | ***11,0*** | ***1,0*** | ***26,0*** | ***1,0*** | ***22,0*** | ***8,0*** |
| *Процент устных*  | **13,0%** | ***1,9%*** | ***0,0%*** | ***11,1%*** | ***13,8%*** | ***4,0%*** | ***52,0%*** | ***4,3%*** | ***36,7%*** | ***30,8%*** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Поселениям указано на необходимость увеличения комиссионного рассмотрения обращений, особенно по обращениям имеющим общественный характер, с привлечением граждан, индивидуальные вопросы рекомендовано рассматривать с участием заявителей и привлечением соответствующих организаций.

За отчетный период нарушений по рассмотрению обращений граждан не выявлено.