Аналитическая записка

о результатах работы с обращениями граждан в муниципальном образовании

Апшеронский район за 2017 год

Администрацией муниципального образования Апшеронский район работа с обращениями граждан ведётся в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным Законом от 02.05. 2006 года № 59 –ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 28.06. 2007 года № 1270- КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», Федеральным законом от 09.02.2009 года №8-ФЗ « Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов местного самоуправления», Законом Краснодарского края от 28.06.2007 года № 1270 –КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» и Законом Краснодарского края № 2000-КЗ от 16.07.2010 года «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае».

Все обращения граждан регистрируются в день поступления и в соответствии с резолюцией главы администрации муниципального образования или его заместителей передаются для рассмотрения исполнителям. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан контролируются посредством системы предупредительного, текущего и оперативного контроля, по результатам которого ежемесячно заместителю главы муниципального образования Апшеронский район подается служебная записка об исполнении. Исполнителей, нарушивших сроки, привлекают к дисциплинарной ответственности. Аналогичные служебные записки направляются в поселения.

За 2017 год в администрацию муниципального образования Апшерон­ский район поступило 1229 письменных обращений граждан (в 2016г. -1079) , в том числе из администрации Краснодарского края – 781 (63,5%) (в 2016 г.-808 (74,8%). Рассмотрено 1155 обращений, 74 обращения находятся на рассмотре­нии.

В сравнении с аналогичным периодом 2016 года число письменных обращений, поступивших в администрацию муниципального образования Апшеронский район, возросло на 12% (на 150 обращений), но снизился показатель в адрес администрации Краснодарского края на 11,5 % от общего количества поступивших обращений.

В результате рассмотрения по 359 (31%) обращениям граждан приняты положительные решения (в 2016 г.-460 (44,8%), по 827 (69%)- заявителям даны разъяснения (в 2016г.-566 (55,2%).

Количество комиссионных выездов на место, с участием заявителя при рассмотрении 589 обращений (51%), (в 2016г.- 533 (52%) не дал повышенного процента, в связи с увеличением поступивших обращений.

По многоканальному круглосуточному телефону из администрации Краснодарского края поступило 258 обращений (в 2016году - 326).

Наибольшее количество письменных обращений в краевые органы власти поступило от жителей Хадыженского, Апшеронского, Нефтегорского городских поселений, Тверского, Кабардинского, Куринского, Черниговского сельских поселений, в т.ч. в адрес Президента РФ.

По телефону «горячая линия» администрацией муниципального образования Апшеронский район принято - 99 обращений граждан. В результате быстрого реагирования специалистов 50% вопросов обращений решены положительно.

Следует отметить, что, несмотря на проводимую работу, значительную часть корреспонденции, поступившую в администрацию муниципального образования, составляют обращения по вопросам, входящим в компетенцию администраций поселений.

Большое количество обращений граждан связано в основном с недостаточной разъяснительной работой среди населения в городских и сельских поселениях района о компетенции данных органов местного самоуправления в разрешении проблем граждан.

Анализ тематики обращений показал, что существенную долю составляют вопросы:

- **коммунального хозяйства** (37%)- претензии заявителей касались перебоев в электро-, газо-, тепло- и водоснабжении; работы управляющих организаций, товариществ собственников жилья и иных форм управления собственностью. Наибольшее количество поступило из Апшеронского, Хадыженского городских поселений, Кабардинского, Куринского, Кубанского сельских поселений;

- **жилищного хозяйства** (12%)- основные проблемы заявителей были связаны с обеспечением граждан жильем; пользованием жилищным фондом; переселением из ветхого, аварийного жилья; постановкой на учет в качестве нуждающихся в улучшении жилищных условий. Наибольшее количество обращений поступило из Апшеронского, Хадыженского, Нефтегорского городских поселений, Кубанского, Тверского сельских поселений;

**-транспорта и дорожного хозяйства** (8%)-эксплуатация и сохранность автомобильных дорог, борьба с аварийностью и безопасностью дорожного движения. Такие вопросы встречались в обращениях граждан из Апшеронского и Хадыженского городских поселений, Кубанского и Тверского сельских поселений;

**-социального обеспечения** (7%)- выделение материальной помощи малообеспеченной категории граждан; выплата пособий, предоставление льгот по оплате ЖКУ; пересмотр размера пенсий, улучшение жилищных условий. Наибольшее количество обращений поступало из Апшеронского, Хадыженского, Нефтегорского городских поселений;

-**земельных отношений** (5%)- выделение земельных участков под индивидуальное жилищное строительство и для ведения ЛПХ, изменение категории использования земельных участков. Обращения поступали от граждан Апшеронского, Хадыженского городских поселений, Новополянского, Мезмайского сельских поселений и проживающих за пределами края;

**-здравоохранения** (4%) -преимущественно содержали просьбы об оказании высокотехнологичной медицинской помощи, о лекарственном обеспечении, качестве медицинского обслуживания. Такие вопросы поднимались в обращениях граждан из Апшеронского, Хадыженского, городских поселений;

-**строительство и архитектура** (3%)- нарушение законодательства, СНИПов при строительстве. В основном обращения поступали от жителей Апшеронского, Хадыженского городских поселений;

**-экономики, малого и среднего бизнеса** (1%)- поддержка молодых предпринимателей, организация малого и среднего предпринимательства в сельской местности. Обращения граждан поступали из Апшеронского, Хадыженского городского поселения, Кабардинского, Кубанского, Тверского сельских поселений ;

**-образования** (3%)- предоставление мест в дошкольных учреждениях, организация учебного процесса в школах. Такие вопросы поднимались в обращениях граждан из Апшеронского, Хадыженского городских поселений;

-**трудовых отношений** (2%)-выплата заработной платы; трудоустройство и занятость населения. В основном обращения поступали от жителей Апшеронского городского поселения и проживающих за пределами края ;

-**безопасность и обеспечения правопорядка** (1%)- бытовые конфликты, работа паспортной системы. Обращения граждан поступали из Апшеронского городского поселения и от граждан, проживающих за пределами края.

С целью оперативного реагирования на возникающие у населения проблемы, жители имеют возможность оставить главе письменное обращение в специальном почтовом ящике, размещённом на первом этаже в здании администрации муниципального образования.

На страницах районной газеты «Апшеронский рабочий» ведётся информационно разъяснительная работа для жителей района, а также информация размещается на официальном сайте администрации Апшеронского района [www.apsheronsk-oms.ru](http://www.apsheronsk-oms.ru).

Принято на личных приемах руководством 536 граждан, в том числе главой муниципального образования –192, заместителями главы муниципального образования- 344, общественной приемной администрации муниципального образования Апшеронский район- 263.

Основные вопросы, поднимаемые жителями района на личных приемах это оформление документов на приобретение земли в собственность, улучшение жилищных условий, ремонт дорог, газификация, оказание материальной помощи, водоснабжение, газификация, капитальный ремонт многоквартирных домов, работа пассажирского транспорта, строительство и ремонт моста, медицинское обслуживание, освещение улиц, конфликты с соседями, получение гражданства.