

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

к отчету о работе с обращениями граждан в первом полугодии 2020 года, администрации муниципального образования Павловский район

В администрацию муниципального образования Павловский район в первом полугодии 2020 года поступило - 216 письменных обращений. Количество заявлений составило 209 (97%), жалоб – 5 (2%), не обращений – 2 (1%). В сравнении с первым полугодием 2019 года общее количество письменной корреспонденции увеличилось на 10% (21 письмо) (*приложение № 1*).

Количество коллективных обращений в первом полугодии 2020 года - 4, что составляет 2 % от общего числа письменных обращений (в 2019 году – 30 (15%)).

Из администрации Краснодарского края в первом полугодии 2020 года поступило 89 обращений (на 4 письма меньше по сравнению с аналогичным периодом 2019 года) (*приложение № 2*).

Наибольшее количество писем (на 1000 человек населения) в администрацию муниципального образования Павловский район за первое полугодие 2020 года поступило от жителей сельских поселений: Среднечелбасское, Павловское, Веселовское и Незамаевское (*приложение № 3*), также 25% письменной корреспонденции поступает от граждан, не проживающих на территории Павловского района.

Доля письменных обращений, поступивших в отчетном периоде 2020 года из Администрации Президента РФ, составляет 21 % всей корреспонденции (45 писем).

Количество повторных письменных обращений - 2 (1%) от общего числа письменной корреспонденции.

С целью всестороннего объективного рассмотрения обращений граждан и недопущения формального подхода, 40 обращений рассмотрено комиссионно, с выездом на место, что составляет 19% от общего количества обращений. В сравнении с отчетным периодом 2019 года (56 обращений (32%)), процент комиссионных выездов значительно сократился. Данный показатель обусловлен ограничительными мероприятиями, введенными на территории Краснодарского края в связи с распространением новой коронавирусной инфекцией.

По сравнению с первым полугодием 2019 года уменьшился показатель количества карточек, поступивших по многоканальному круглосуточному телефону из администрации Краснодарского края – 17 (в первом полугодии 2019 года – 27), количество учетных карточек (сообщений) по телефону в муниципальное образование Павловский район увеличилось – 14 (в первом полугодии 2019 года – 7).

За отчетный период 2020 года по телефону в общественную приемную администрации муниципального образования Павловский район по различным вопросам обратился 101 заявитель.

Анализ письменных обращений показал, что преобладают вопросы: социальной поддержки населения, предоставления жилья, оказания содействия в

1.	«Прямая линия с главой района»	3	16	3	16	-	-	-	-
2.	«Прямая линия по вопросам ЖКХ»	7	3	7	3	-	-	-	-
3.	«Горячая линия по вопросам здравоохранения»	16	3	12	3	2	-	2	-

Анализ жалоб, поступивших в период введения на территории Краснодарского края ограничительных мероприятий (карантина) показал.

В администрацию муниципального образования Павловский район в период введения на территории Краснодарского края ограничительных мероприятий (карантина) с 23 марта 2020 года по 21 июня 2020 года, поступило 136 обращений граждан. Из них письменных 104. Количество обращений, поступивших непосредственно в администрацию Краснодарского края – 17, в Администрацию Президента РФ – 23 и в орган местного самоуправления – 64.

Количество устных обращений составило 32, а именно: 10 граждан было принято руководством района в ходе проведения «Прямых линий», 14 звонков поступило в администрацию Краснодарского края и 8 в муниципалитет.

С 31 марта 2020 года начала функционировать круглосуточная «Горячая линия» по вопросам коронавирусной инфекции и ограничительных мероприятий (карантина) на территории Краснодарского края, на которую в первые дни работы обратилось более 400 граждан в основном с вопросом получения красных и зеленых пропусков.

Специалистами муниципалитета была проведена работа по обзвону граждан (925 человек), которые были внесены в краевую программу «Помощь».

24 гражданина получили помощь различного характера (доставка продуктов, лекарственных препаратов, юридическая помощь, передвижение по краю/району и т.д.).

На телефон горячей линии (общественная приемная АМО) поступило 26 обращений по вопросам оказания различной помощи. Все обращения удовлетворены.

В администрацию муниципального образования Павловский район с заявлениями на оказание материальной помощи обратилось 28 граждан, всем обратившимся оказана материальная помощь.

Депутатами всех уровней оказывается материальная поддержка семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации: 1-ой семье передано детское питание, 16-ти многодетным семьям доставлены продукты питания. Для обеспечения подготовки к итоговой аттестации учащихся выпускных классов школ района из многодетных семей и находящихся в трудной жизненной ситуации, приобретены и переданы 13 планшетов: 6-ти семьям Новопластуновского сельского поселения, 1 семье Незамаевского сельского поселения, 4-м семьям Павловского сельского поселения и 2-м школьницам ООШ № 18 х. Упорного.

Завершена работа по реализации инициативы благотворительного фонда «Край добра» и оказанию помощи семьям, имеющим детей, в связи с пандемией коронавируса. Из 86-ти заявителей 77 семей с детьми получили финансовую

помощь, а 9-ти семьям, в связи с закрытием программы, помощь будет оказана силами муниципалитета.

Достоверность и полнота подготовленных ответов на обращения, определяются путем беседы специалиста общественной приемной с заявителями при личной встрече или по телефону.

По результатам беседы составляются справки, в которых уточняются принятые меры и удовлетворенность заявителя проведенной работой.

За отчетный период проведено 14 проверки, при необходимости к результатам рассмотрения обращений прикладываются фотоматериалы, свидетельствующие о выполнении мероприятий.

Информационный материал о работе общественной приемной регулярно размещается на сайте администрации муниципального образования Павловский район.

Приложение: на 8 л. в 1 экз.

Начальник управления организационной работы
администрации муниципального образования
Павловский район



Н.А. Дацук

Е.В. Андреева
8(86191)3-19-88

**Статистические данные о работе с обращениями граждан в МО
ПАВЛОВСКИЙ РАЙОН (2020 год)**

№	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),	114	102	-	-	216
	в том числе из администрации края (кол.) /%	48 (42%)	41 (40%)	-	-	89 (41%)
1.1.	взято на контроль всего (кол.) /%,	114 (100%)	102 (100%)	-	-	216 (100%)
	в том числе из администрации края (кол.) /%	48 (100%)	41 (100%)	-	-	89 (100%)
2.	Поступило повторно (кол.) /%	2 (2%)	-	-	-	2 (1%)
3.	Рассмотрено всего обращений (кол.)	116	97			213
	из них:	-	-	-	-	-
3.1.	поддержано (кол.)/%	24 (21%)	11 (11%)	-	-	35 (16%)
3.2.	В том числе «меры приняты» (кол)	9	2	-	-	11
3.3.	разъяснено (кол.)/%	92 (79%)	86 (89%)	-	-	178 (84%)
3.4.	не поддержано (кол.)/%	-	-	-	-	-
4.	в работе (кол.)	11	16	-	-	16
5.	Рассмотрено комиссионно с выездом на место (кол.)/%	35 (30%)	5 (5%)	-	-	40 (19%)
6.	Рассмотрено с нарушением сроков (кол.)	-	-	-	-	-
7.	Выявлено случаев волокиты, либо нарушений прав и законных интересов граждан (кол.)	-	-	-	-	-
7.1.	Наказаны ли виновные (чел.)	-	-	-	-	-
8.1.	Принято граждан на личных приёмах руководством,	59	12	-	-	71
	в том числе главой МО	32	10	-	-	42
9.	Принято граждан общественной приемной и специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан	41	4	-	-	45
10.	Принято звонков по телефону "горячей линии" в общественную приемную	40	61			101
11.	Получено карточек по обращениям, поступившим на многоканальный круглосуточный телефон администрации края	7	10			17

Ведущий специалист управления организационной работы администрации муниципального образования Павловский район



Е.В. Андреева

**Статистические данные о работе с обращениями граждан
в МО ПАВЛОВСКИЙ РАЙОН (2020 год)
(ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ)**

№	Показатель	1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал	С начала года
1.	Всего принято на личном приёме граждан в том числе:	59	12	-	-	71
1.1.	главой	32	10	-	-	42
1.2.	заместителями	27	2	-	-	29
2.	Принято граждан специалистом общественной приёмной	41	61	-	-	102
3.	Принято граждан на выездном приёме	13	-	-	-	13
4.	Принято граждан по «Прямой линии с главой»	10	6	-	-	16
5.	Принято граждан по «Прямой линии ЖКХ»	1	2	-	-	3
6.	Принято граждан по «Горячей линии» по здравоохранению	3	-	-	-	3
7.	Поступило обращений по телефону	6	8	-	-	14
8.	Рассмотрено всего обращений	64	20	-	-	84
	из них:	-	-	-	-	-
8.1.	поддержано (кол.) %	4 (6%)	1 (5%)	-	-	5 (6%)
8.2.	В т.ч. «меры приняты» (кол.)	1	-	-	-	1
8.3.	разъяснено (кол.) %	60 (94%)	19 (95%)	-	-	79 (94%)
8.4.	не поддержано (кол.) %	-	-	-	-	-
9.	Рассмотрено комиссионно с выездом на место (кол.)/%	-	-	-	-	-
10.	В работе	3	3	-	-	3

Ведущий специалист управления организационной работы администрации муниципального образования Павловский район



Е.В. Андреева

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

о работе с обращениями граждан в администрациях сельских поселений муниципального образования

Павловский район за 2 квартал 2020 года

№ ПП	Показатель	Атаманское сельское	Веселовское сельское	Незамаевское сельское	Новолеушковское сельское	Новопетровское сельское	Новопластуновское сельское	Павловское сельское	Северное сельское поселение	Среднечелбасское сельское	Старолеушковское сельское	Упорненское сельское	Всего
		поселение	поселение	поселение	поселение	поселение	поселение	поселение	поселение	поселение	поселение		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1.	Поступило всего письменных обращений (количество),	1	1	4	8	1	2	83	-	4	6	1	111
	в том числе из администрации района (кол)/%	-	-	4 (100%)	4 (50%)	-	1 (50%)	22 (27%)	-	1 (25%)	3 (50%)	1 (100%)	36 (32%)
1.1.	взято на контроль, всего (кол)/%	1 (100%)	1 (100%)	4 (100%)	8 (100%)	1 (100%)	2 (100%)	83 (100%)	-	4 (100%)	6 (100%)	1 (100%)	111 (100%)
	в том числе из администрации района (кол)/%	-	-	4 (100%)	4 (100%)	-	1 (100%)	22 (100%)	-	1 (100%)	3 (100%)	1 (100%)	36 (100%)
2.	Поступило повторно (кол)/%	-	-	1 (25%)	-	-	-	-	-	-	-	-	1 (1%)
3.	Рассмотрено всего обращений (кол).	5	1	5	8	1	5	93	-	4	6	1	129

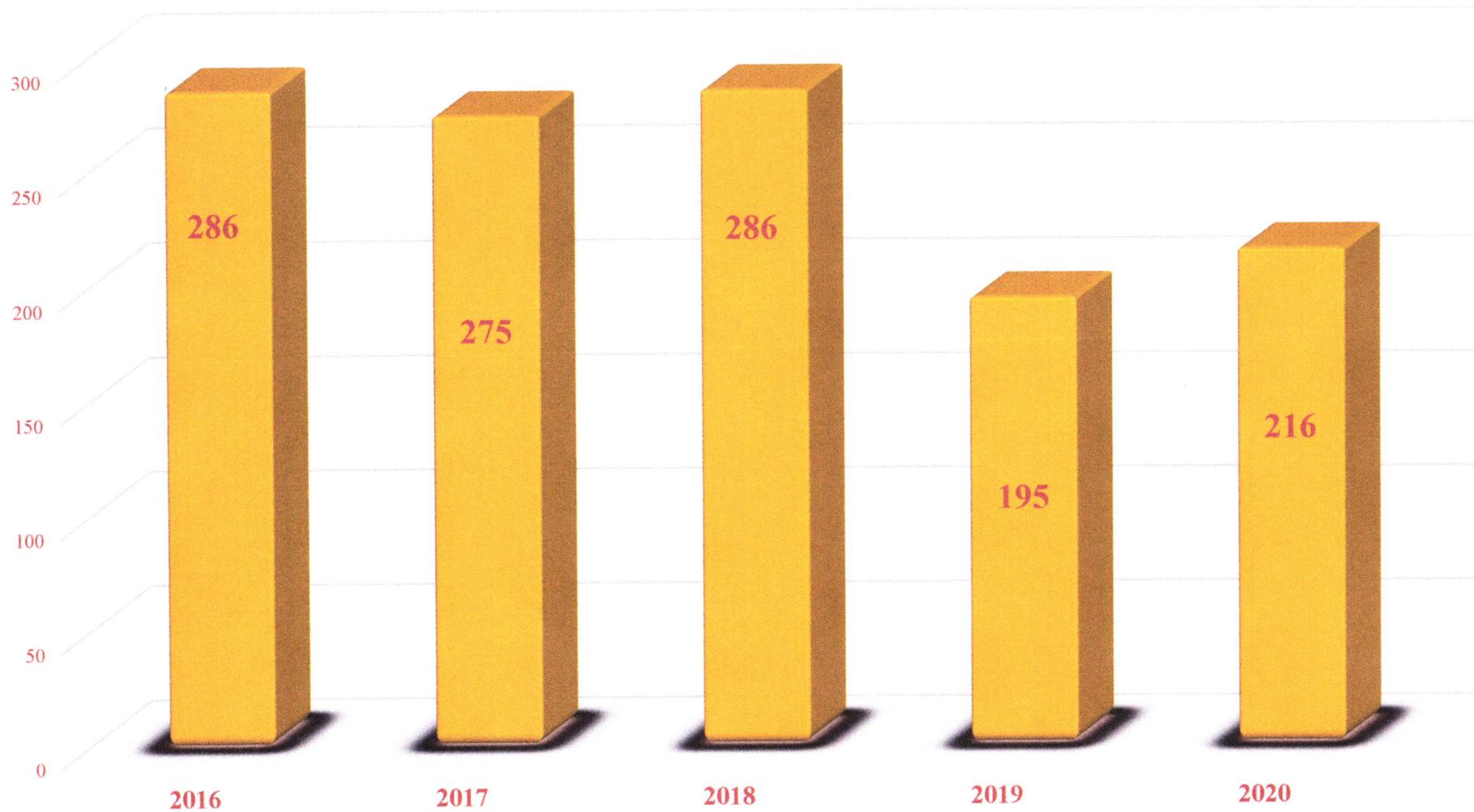
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	на многоканальный круглосуточный телефон администрации края												

Ведущий специалист управления организационной работы
администрации муниципального образования Павловский район

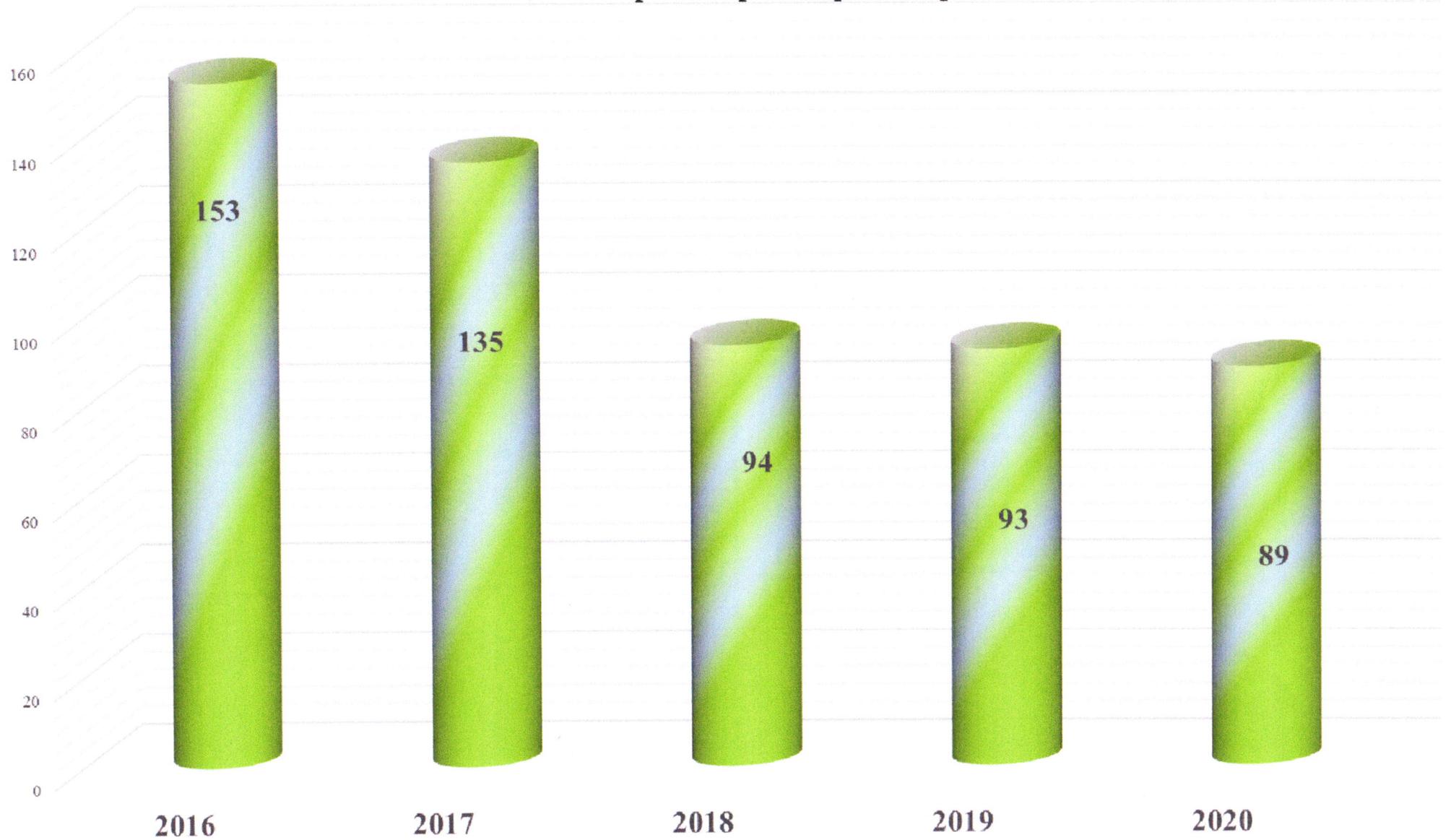


Е.В. Андреева

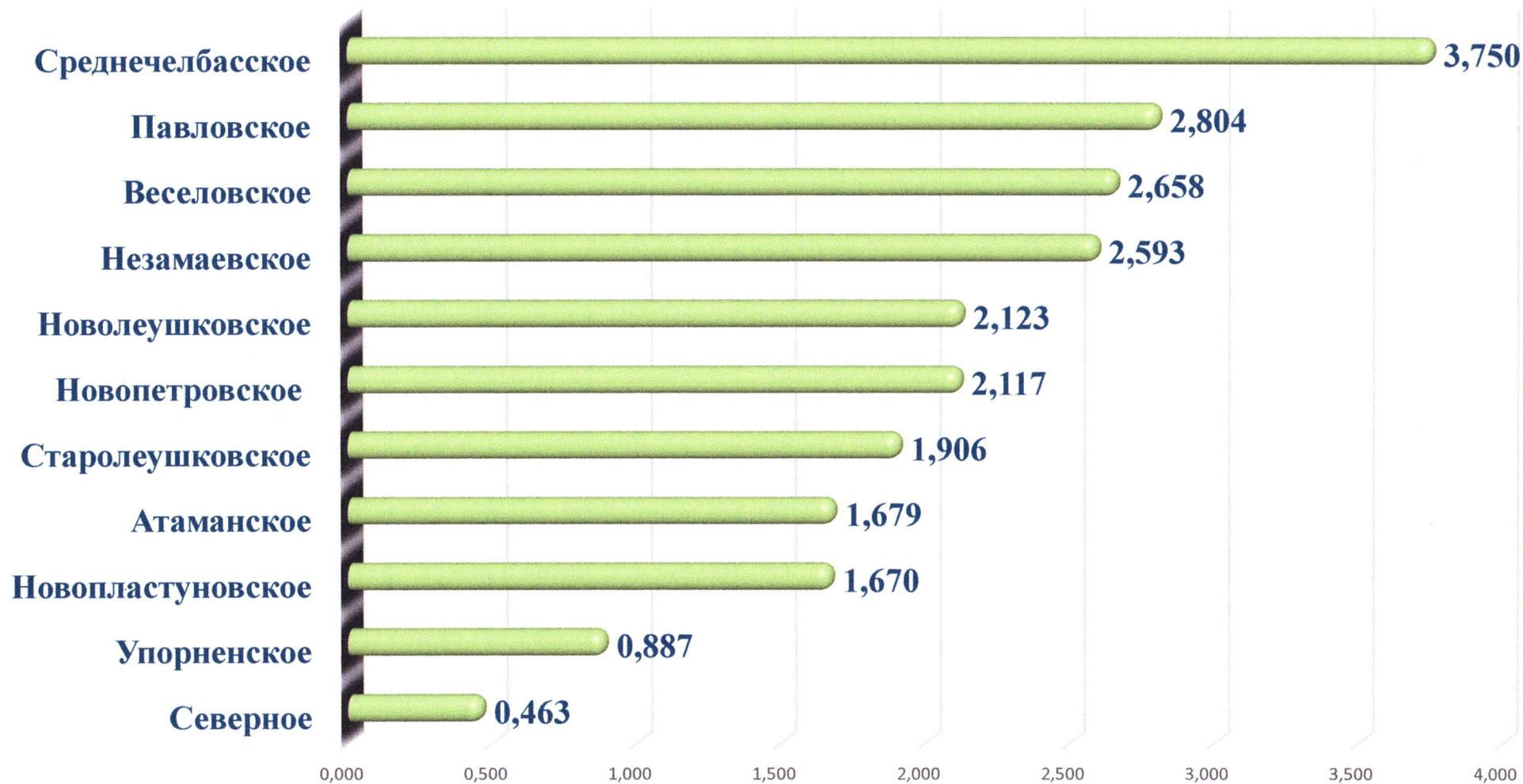
Приложение № 1
Статистика письменных обращений в первом полугодии 2016-2020 гг.



Приложение № 2
Поступило письменных обращений за первое полугодие 2016-2020 гг.
из администрации Краснодарского края



Приложение № 3
Количество письменных обращений, поступивших в первом полугодии 2020 года
(на 1000 человек населения)



■ кол-во обр на 1000 тел.