

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
к отчету о работе с обращениями граждан за 2019 год,
администрации муниципального образования Павловский район

В администрацию муниципального образования Павловский район в 2019 году поступило - 381 письменное обращение. В сравнении с 2018 годом общее количество письменной корреспонденции уменьшилось на 34% (196 писем) (*приложение № 1*). Количество заявлений составило 346 (91%), жалоб – 30 (8%), предложений – 3 (1%), не обращений – 2 (1%) (*приложение № 2*).

Из администрации Краснодарского края в 2019 году поступило 182 обращения (на 86 писем меньше по сравнению с аналогичным периодом 2018 года) (*приложение № 3*).

Наибольшее количество писем (на 1000 человек населения) в администрацию муниципального образования Павловский район за 2019 год поступило от жителей сельских поселений: Упорненское, Новопластуновское, Среднечелбасское, Павловское и Веселовское (*приложение № 4*).

Доля письменных обращений, поступивших в отчетном периоде 2019 года из Администрации Президента РФ, составляет 17 % всей корреспонденции (64 письма).

По сравнению с 2018 годом уменьшился показатель количества карточек, поступивших по многоканальному круглосуточному телефону из администрации Краснодарского края – 46 (в 2018 году – 79). Количество учетных карточек (сообщений) по телефону в муниципальное образование Павловский район увеличилось – 18 (в 2018 году – 14).

Анализ письменных обращений показал, что преобладают вопросы: коммунальное хозяйство и ЖКУ, транспорт и дорожное хозяйство, благоустройство (*приложение № 5*).

В связи с открытием двух пунктов взимания платы (км 1223, км 1184), которые находятся в Павловском районе, жителей по-прежнему интересуют вопросы: получения льготного проезда до места работы (соседние района), лечения либо консультации в центрах оказания медицинской помощи (ст. Выселки, г. Краснодар). В связи с началом строительства нового здания школы № 12 в ст. Павловской, в четвертом квартале 2019 года увеличился показатель обращений, поступивших из администрации Краснодарского края.

Обращения, поступившие по тематике ЖКХ содержали вопросы: перебои водо- и электро- снабжения (аварийные ситуации), не качественное предоставление коммунальных услуг, не согласие заявителей с размерами оплаты за ЖКУ по счетам, завышение тарифа на вывоз ТКО, также граждан интересовали вопросы, находящиеся в компетенции управляющих компаний.

Обращения по жилищной тематике содержали просьбы о содействии в улучшении жилищных условий путем предоставления жилого помещения по договору социального найма; постановке на учет и восстановлении в очереди на получение жилья; реализации права на участие в жилищных программах, обеспечения жильем детей-сирот и семей, имеющих детей-инвалидов.

Проблемными остаются вопросы: благоустройства населенных пунктов, предоставление льгот при проезде через пункт взимания платы (км 1223), а также организация проезда по альтернативной дороге (объезд платного участка), эксплуатация и ремонт автомобильных дорог, спил аварийных деревьев, установка и ремонт уличного освещения, ремонт, строительство школы № 12 в ст. Павловской.

С целью повышения эффективности работы с обращениями граждан, усилен контроль за порядком рассмотрения и действиями сотрудников администрации по рассмотрению обращений.

В соответствии с резолюцией руководителя, обращения, поступившие в общественную приемную, рассматриваются комиссионно, с выездом на место, при участии заявителя. В 2019 году это 119 обращений, что составляет 31% от общего количества обращений.

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

За отчетный период проведено 45 проверок, при необходимости к результатам рассмотрения обращений прикладываются фотоматериалы, свидетельствующие о выполнении мероприятий.

Обращения, на которые даются обещания о выполнении каких-либо работ, берутся на контроль до полного их исполнения.

Ежеквартально проводится анализ обращений граждан в целях выявления и предупреждения причин, порождающих обращения.

Через печатные и электронные средства массовой информации население получает актуальные сведения о работе общественной приемной с обращениями граждан.

В соответствии с графиком, в 2019 году каждый понедельник, главой района проводились личные приемы граждан. Начиная с 17 января 2020 года, приемы будут осуществляться по пятницам. Приемы граждан в администрации района чередуются с выездными приемами руководителя в администрациях сельских поселений.

По графику ведутся приемы граждан заместителями главы района.

Ежедневно осуществляется прием граждан специалистом общественной приемной. Ведутся журналы учета приема граждан, посетивших общественную приемную и обращений, поступивших на телефон общественной приемной.

Ежемесячно проводятся телефонные линии:

в первую среду - «Прямая линия» с главой района;

во вторую среду - «Прямая линия» по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, строительства, транспорта и связи с заместителем главы, курирующим данные направления;

в третью среду - «Горячая линия» по вопросам здравоохранения с заместителем главы по социальным вопросам, главным врачом района и его заместителями.

Информации о датах и времени проведения телефонных линий, а также актуальные вопросы и темы, затронутые в ходе их проведения, публикуются в

районной газете «Единство» и на официальном сайте администрации муниципального образования Павловский район.

По инициативе специалиста общественной приемной организованы и проведены три семинара, пять заседаний рабочих групп по проблемным вопросам заявителей.

Приложение: на 5 л. в 1 экз.

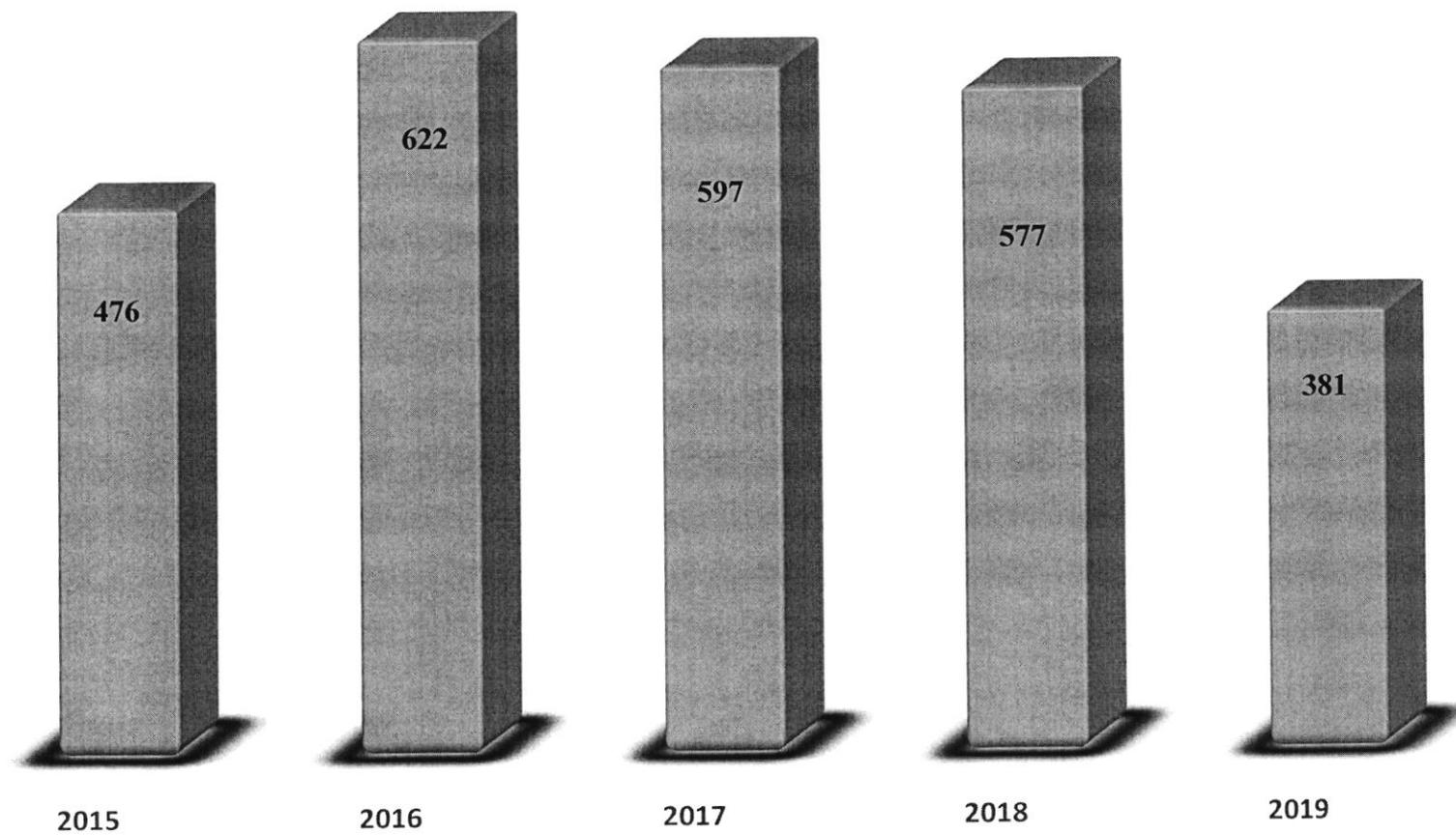
Начальник управления организационной работы
администрации муниципального образования
Павловский район



Н.А. Дацук

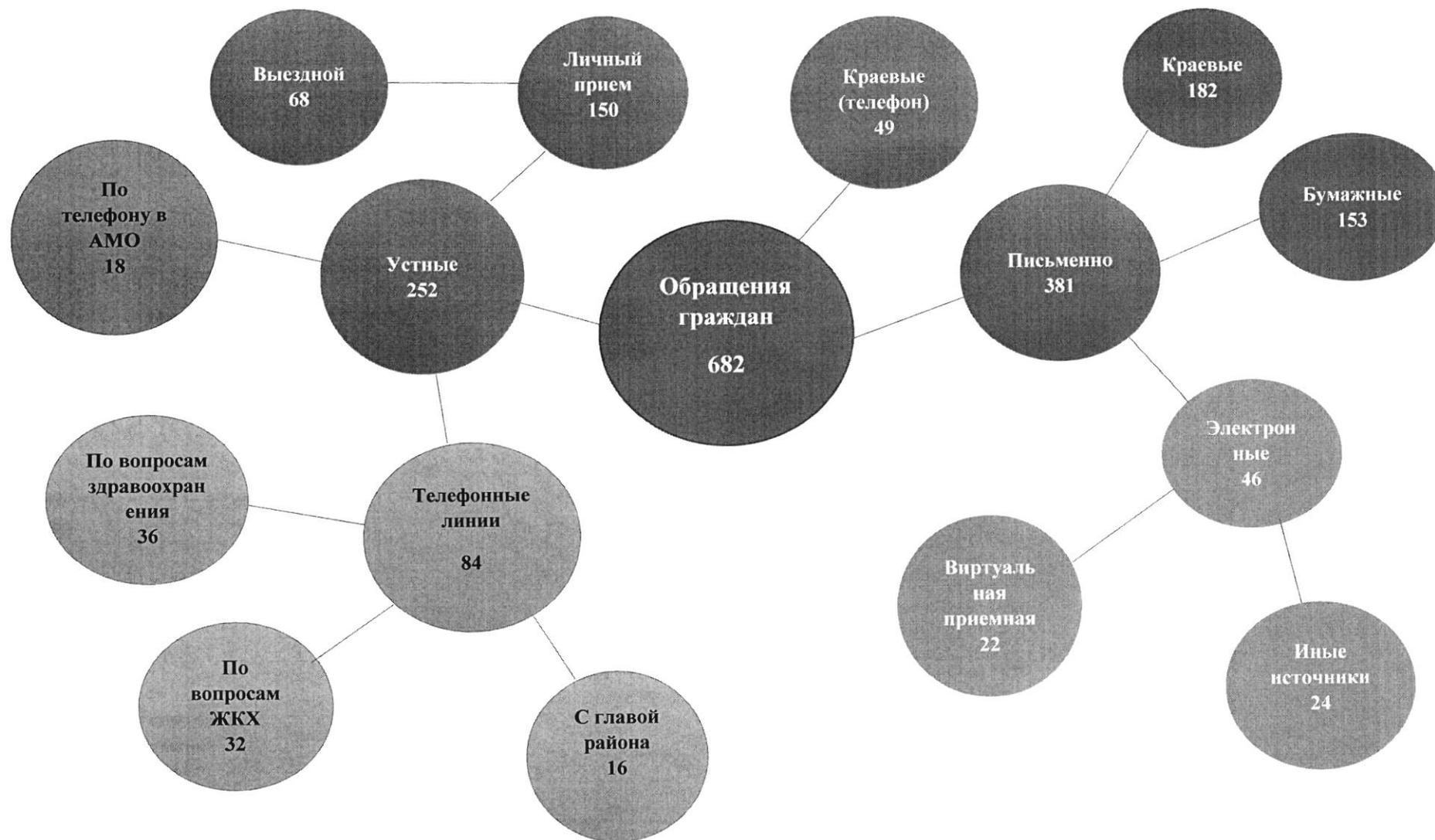
Е.В. Андреева
8(86191)3-19-88

Приложение № 1
Статистика письменных обращений 2015-2019 гг.

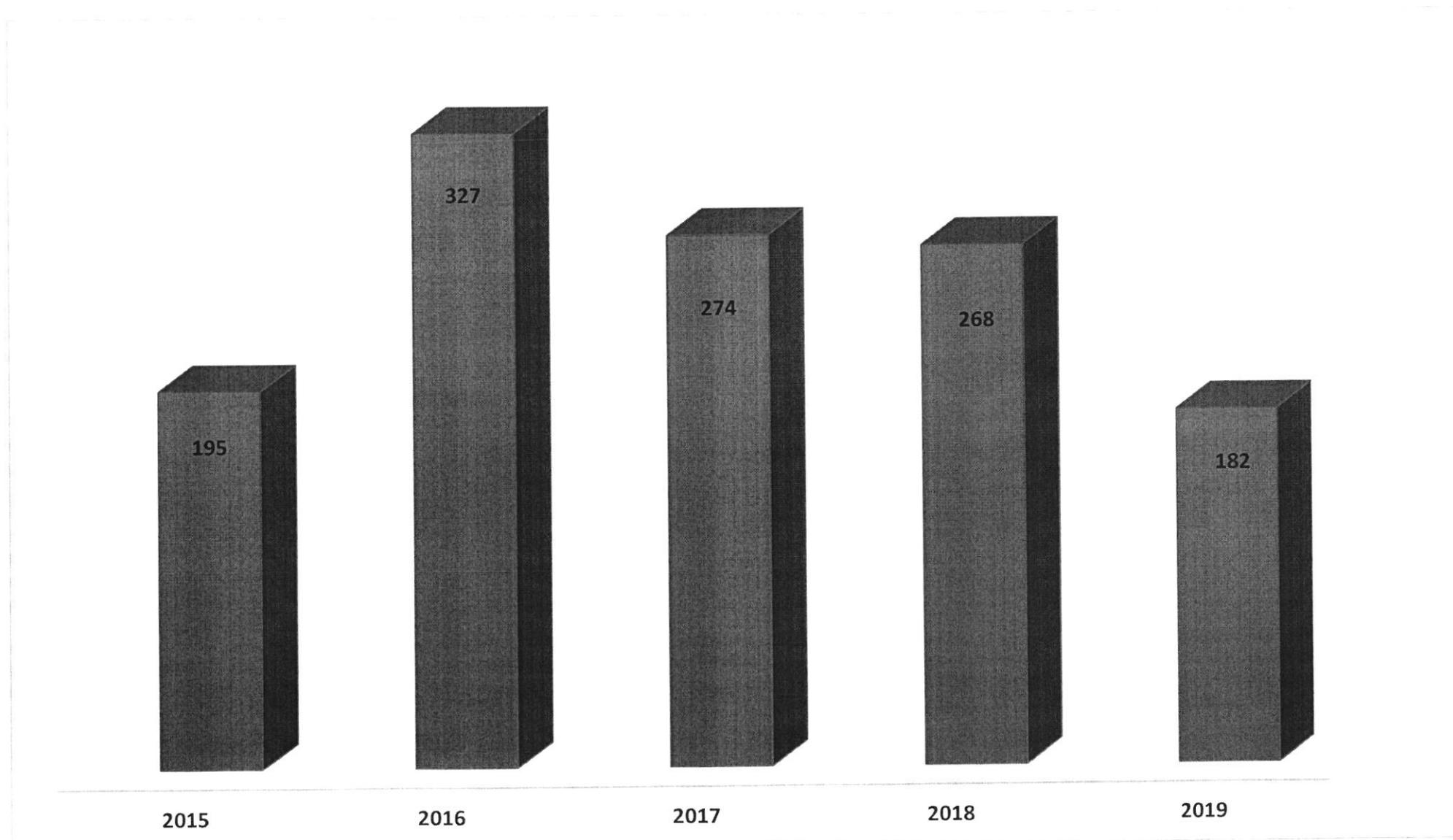


Приложение № 2

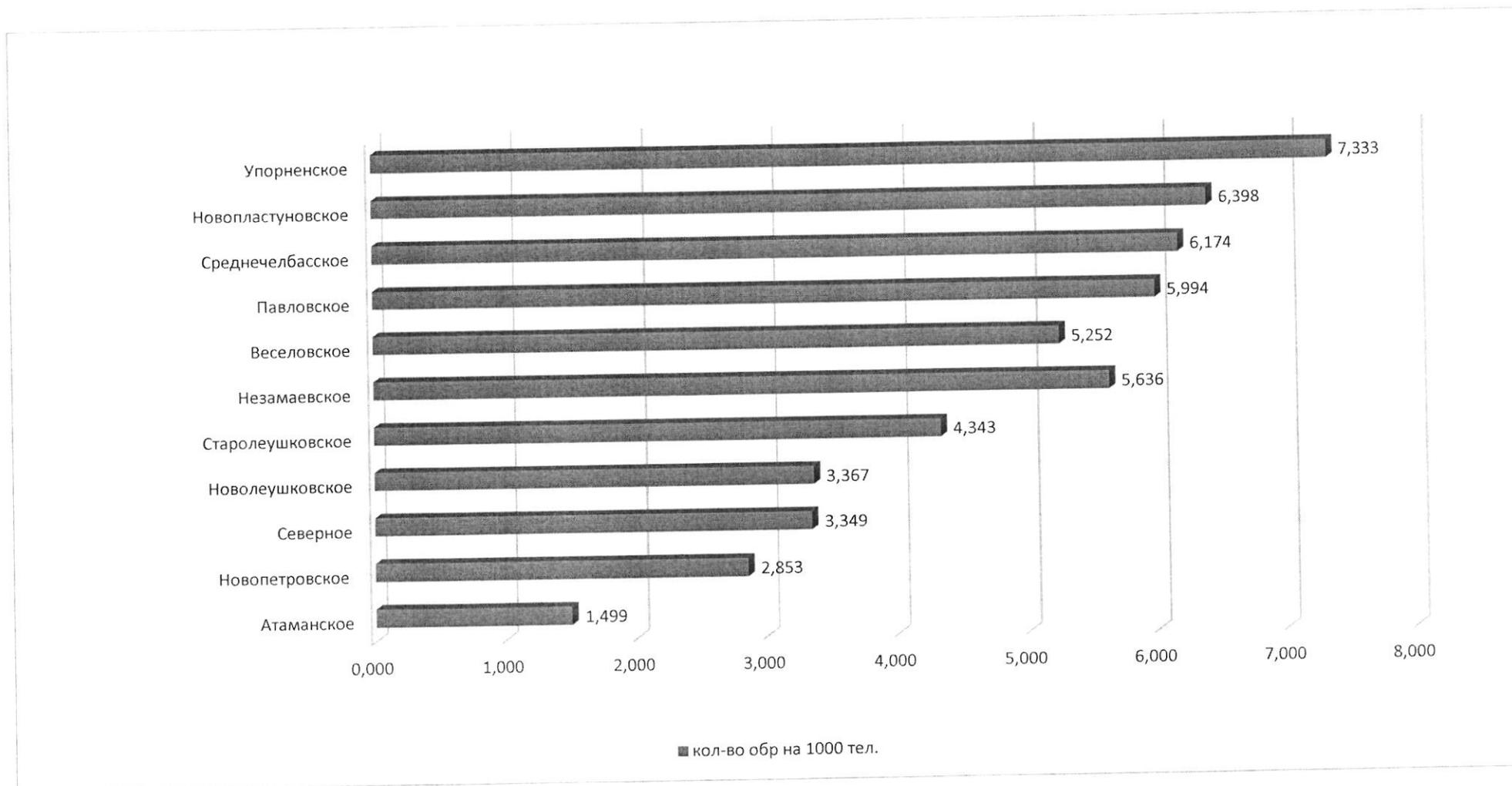
Основные источники поступления обращений граждан



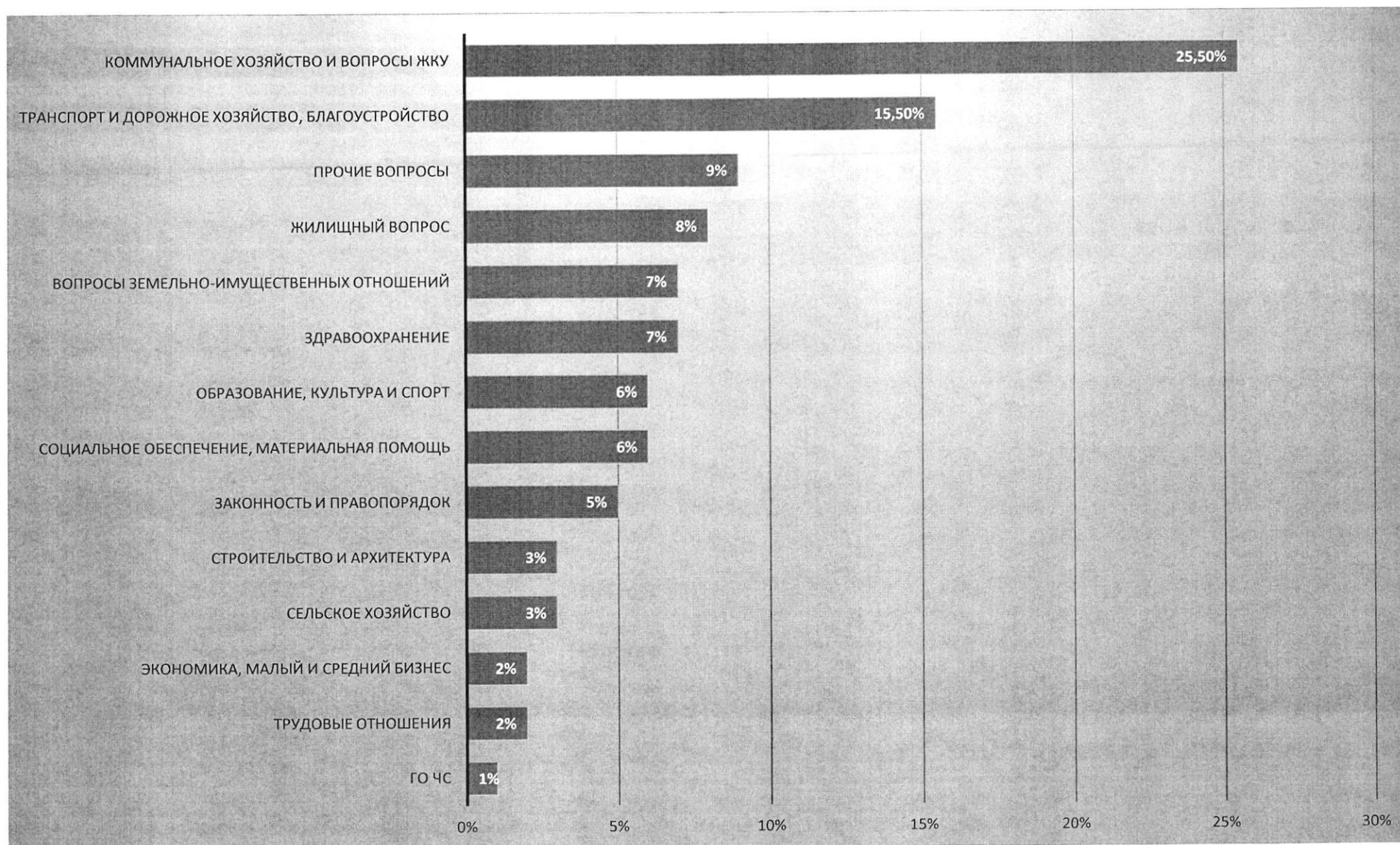
Приложение № 3
Поступило письменных обращений 2015-2019гг. из администрации Краснодарского края



Приложение № 4
Количество письменных обращений, поступивших в 2019 году (на 1000 человек населения)



Приложение № 5 Тематика обращений за 2019 год (в %)



**Статистические данные о работе с обращениями граждан в МО
ПАВЛОВСКИЙ РАЙОН (2019 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), | 94 | 101 | 93 | 93 | 381 |
| | в том числе из администрации края (кол.) /% | 42 (45%) | 51 (50%) | 35 (38%) | 54 (58%) | 182 (48%) |
| 1.1. | взято на контроль всего (кол.) /%, | 94 (100%) | 101 (100%) | 93 (100%) | 93 (100%) | 381 (100%) |
| | в том числе из администрации края (кол.) /% | 42 (100%) | 51 (100%) | 35 (100%) | 54 (100%) | 182 (100%) |
| 2. | Поступило повторно (кол.) /% | 1 (1%) | 0 | 0 | 0 | 1 (0,3%) |
| 3. | Рассмотрено всего обращений (кол.) | 94 | 79 | 107 | 102 | 382 |
| | из них: | | | | | |
| 3.1. | поддержано (кол.)/% | 10 (11%) | 18 (23%) | 16 (15%) | 12 (12%) | 56 (15%) |
| 3.2. | В том числе «меры приняты» (кол) | 1 | 3 | 0 | 2 | 6 |
| 3.3. | разъяснено (кол.)/% | 84 (89%) | 61 (77%) | 91 (85%) | 90 (88%) | 326 (85%) |
| 3.4. | не поддержано (кол.)/% | - | - | - | - | - |
| 4. | в работе (кол.) | 14 | 36 | 22 | 13 | 13 |
| 5. | Рассмотрено комиссионно с выездом на место (кол.)/% | 32 (34%) | 24 (30%) | 32 (30%) | 31 (30%) | 119 (31%) |
| 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. | Принято граждан на личных приёмах руководством, | 28 | 24 | 37 | 48 | 137 |
| 8.1. | в том числе главой МО | 9 | 10 | 27 | 10 | 56 |
| 9. | Принято граждан общественной приемной и специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан | 55 | 45 | 36 | 42 | 178 |
| 10. | Принято звонков по телефону "горячей линии" в общественную приемную | 60 | 50 | 72 | 48 | 230 |
| 11. | Получено карточек по обращениям, поступившим на многоканальный круглосуточный телефон администрации края | 9 | 18 | 9 | 10 | 46 |

Ведущий специалист управления организационной
работы администрации муниципального
образования Павловский район



Е.В. Андреева

**Статистические данные о работе с обращениями граждан
в МО ПАВЛОВСКИЙ РАЙОН (2019 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: | 28 | 24 | 37 | 48 | 137 |
| 1.1. | главой | 9 | 10 | 27 | 10 | 56 |
| 1.2. | заместителями | 19 | 14 | 10 | 38 | 81 |
| 2. | Принято граждан специалистом общественной приёмной | 55 | 45 | 36 | 42 | 178 |
| 3. | Принято граждан на выездном приёме | 12 | 9 | 22 | 25 | 68 |
| 4. | Принято граждан по «Прямой линии с главой» | 2 | 1 | 6 | 7 | 16 |
| 5. | Принято граждан по «Прямой линии ЖКХ» | 3 | 4 | 12 | 13 | 32 |
| 6. | Принято граждан по «Горячей линии» по здравоохранению | 13 | 3 | 14 | 6 | 36 |
| 7. | Поступило обращений по телефону | - | 7 | 5 | 6 | 18 |
| 8. | Рассмотрено всего обращений | 57 | 39 | 77 | 80 | 253 |
| | из них: | - | - | - | - | - |
| 8.1. | поддержано (кол.) % | 6 (11%) | 5 (13%) | 2 (3%) | 6 (8%) | 19 (8%) |
| 8.2. | В т.ч. «меры приняты» (кол.) | 2 | - | 1 | 3 | 6 |
| 8.3. | разъяснено (кол.) % | 51 (89%) | 34 (87%) | 75 (97%) | 74 (92%) | 234 (92%) |
| 8.4. | не поддержано (кол.) % | - | - | - | - | - |
| 9. | Рассмотрено комиссионно с выездом на место (кол.)/% | 1 (2%) | - | - | 4 (5%) | 6 (2%) |
| 10. | В работе | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 |

Ведущий специалист управления организационной работы администрации муниципального образования Павловский район



Е.В. Андреева