

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

к отчету о работе с обращениями граждан в первом полугодии 2019 года, администрации муниципального образования Павловский район

В администрацию муниципального образования Павловский район в первом полугодии 2019 года поступило - 195 письменных обращений. Количество заявлений составило 173 (89%), жалоб – 20 (10%), не обращений – 2 (1%). В сравнении с первым полугодием 2018 года общее количество письменной корреспонденции уменьшилось на 47% (91 письмо) (*приложение № 1*).

Количество коллективных обращений в первом полугодии 2019 года - 30, что составляет 15 % от общего числа письменных обращений (в 2018 году – 27 (9%)).

Из администрации Краснодарского края в первом полугодии 2019 года поступило 93 обращения (на 1 письмо меньше по сравнению с аналогичным периодом 2018 года) (*приложение № 2*).

Наибольшее количество писем (на 1000 человек населения) в администрацию муниципального образования Павловский район за первое полугодие 2019 года поступило от жителей сельских поселений: Среднечелбасское, Павловское, Незамаевское и Новолеушковское (*приложение № 3*).

Доля письменных обращений, поступивших в отчетном периоде 2019 года из Администрации Президента РФ, составляет 14 % всей корреспонденции (28 писем).

Количество повторных письменных обращений - 1 (0,5%) от общего числа письменной корреспонденции.

С целью всестороннего объективного рассмотрения обращений граждан и недопущения формального подхода, 56 обращений рассмотрено комиссионно, с выездом на место, что составляет 32% от общего количества обращений.

По сравнению с первым полугодием 2018 года увеличился показатель количества карточек, поступивших по многоканальному круглосуточному телефону из администрации Краснодарского края – 27 (в первом полугодии 2018 года – 16), количество учетных карточек (сообщений) по телефону в муниципальное образование Павловский район – 7 (в первом полугодии 2018 года – 6).

За отчетный период 2019 года по телефону в общественную приемную администрации муниципального образования Павловский район по различным вопросам обратились 110 заявителей.

Анализ письменных обращений показал, что преобладают вопросы: коммунальное хозяйства и ЖКУ, транспорт и дорожное хозяйство, благоустройство района, земельно-имущественные отношения (*приложение № 4*).

В связи с открытием двух пунктов взимания платы (км 1223, км 1184), которые находятся в Павловском районе, жителей интересовали вопросы: получения льготного проезда до места работы (соседние района), лечения либо консультации в центрах оказания медицинской помощи (ст. Выселки, г. Краснодар).

Обращения, поступившие по тематике ЖКХ содержали вопросы: перебой водо- и электро- снабжения (аварийные ситуации), не качественное предостав-

ление коммунальных услуг, проблемы установки водомеров, не согласие заявителей с размерами оплаты за ЖКУ по счетам. 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 инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов, обеспечения жильем военнослужащих.

Проблемными остаются вопросы: благоустройства населенных пунктов, ремонт Центрального парка ст. Павловской, предоставление льгот при проезде через пункт взимания платы (км 1223), эксплуатация и ремонт автомобильных дорог, спил аварийных деревьев, установка и ремонт уличного освещения, транспортного обеспечения.

Результативность рассмотрения письменных обращений граждан, в процентном соотношении от числа рассмотренных (173), такова: поддержано - 28 (16%), разъяснено – 145 (84%). Находятся на рассмотрении согласно установленным срокам 36 писем.

В муниципальном образовании Павловский район, в соответствии с утвержденным графиком, осуществлялся личный прием граждан. Главой района на личном приеме принято 19 человек, заместителями главы - 33, специалистом общественной приемной принято 100 граждан.

В администрациях сельских поселений района в первом полугодии 2019 года зарегистрировано 142 письменных обращения (в 2018 году – 217), рассмотрено – 136, из которых даны разъяснения по 100 (74%), поддержано - 36 (26%). Результативность рассмотрения устных обращений: всего - 96, поддержано – 11 (11%), разъяснено – 85 (89%). Находятся на рассмотрении – 4 обращения. Принято на личных приемах в администрациях сельских поселений района 72 человека, в том числе, главами сельских поселений - 72 гражданина. Комиссионно рассмотрено - 23 обращения, что составляет 17%.

С целью объективной оценки ситуации на местах, оперативного решения проблем жителей, в отчетном периоде 2019 года на выездных приемах в сельских поселениях принят 21 гражданин.

Результаты работы тематических телефонных линий представлены в таблице.

№	Телефонные линии	Поступило сообщений		Из них					
				Разъяснено		Поддержано		Меры приняты	
		2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
1.	«Прямая линия с главой района»	22	3	22	3	-	-	-	-
2.	«Прямая линия по вопросам ЖКХ»	6	7	5	7	1	-	-	-
3.	«Горячая линия по вопросам здравоохранения»	13	16	11	12	2	2	-	2

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 22 проверки, при необходимости к результатам рассмотрения обращений прикладываются фотоматериалы, свидетельствующие о выполнении мероприятий.

В первом квартале 2019 года были проведены проверки исполнения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан. В ходе проведенных проверок в работе с обращениями граждан администрации МО Павловский район установлен ряд нарушений требований Федерального закона от 02.05.2006 года № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Конституционных прав заявителей. По итогам проверки в адрес администрации были вынесены представления, в ходе рассмотрения которых, специалистам, допустившим нарушения, объявлены дисциплинарные взыскания в виде замечаний.

Совместно с представителями прокуратуры был проведен практический семинар для специалистов структурных подразделений администрации Павловского района, где были дополнительно разъяснены требования Законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан и обращено внимание на переадресацию при необходимости обращений по компетенции.

С целью повышения эффективности работы с обращениями граждан усилен контроль за порядком рассмотрения и действиями сотрудников администрации по рассмотрению обращений. По инициативе специалиста общественной приемной организованы и проведены три заседания рабочих групп по проблемным вопросам заявителей.

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

Приложение: на 4 л. в 1 экз.

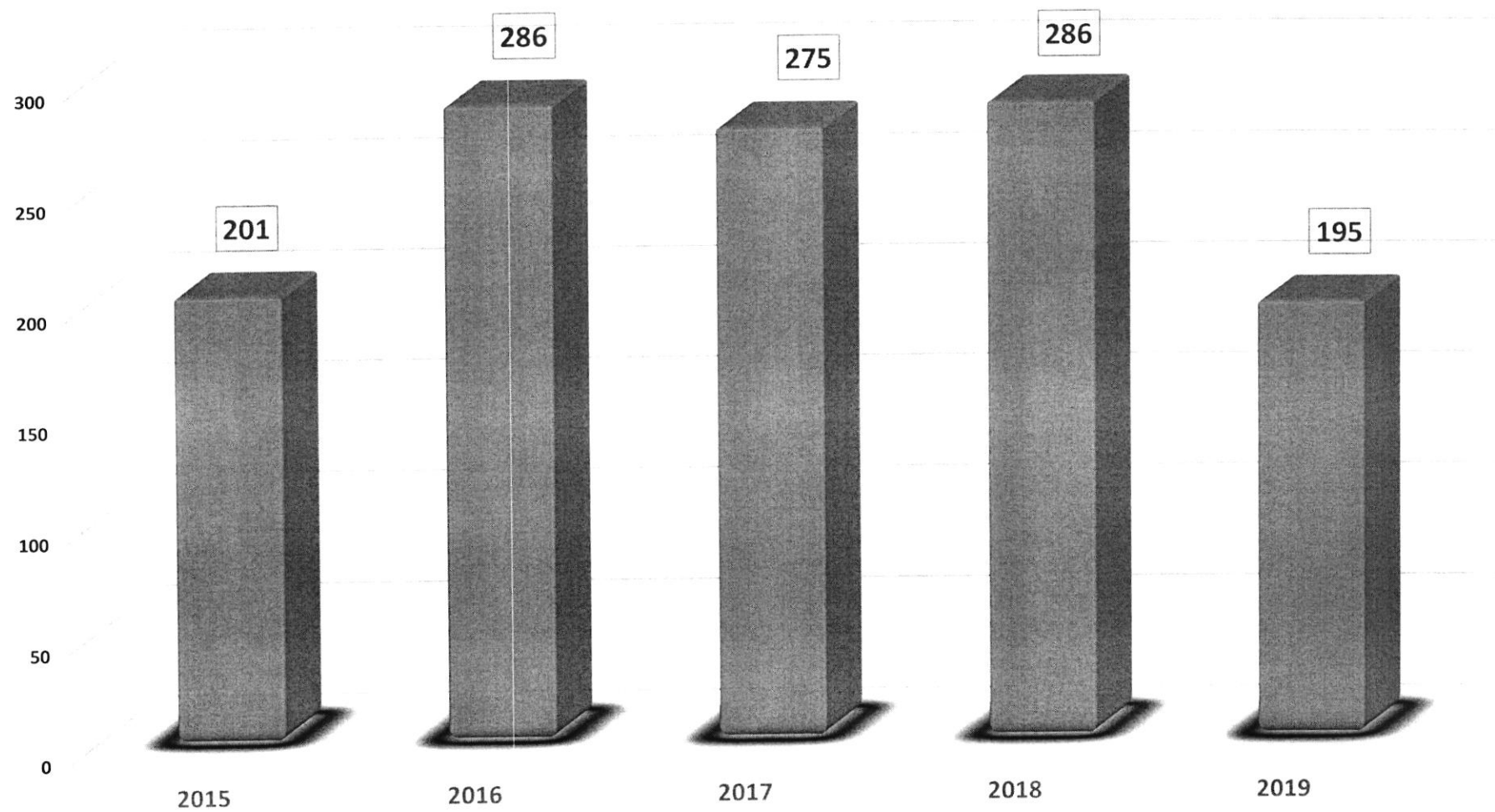
Начальник управления организационной работы
администрации муниципального образования
Павловский район



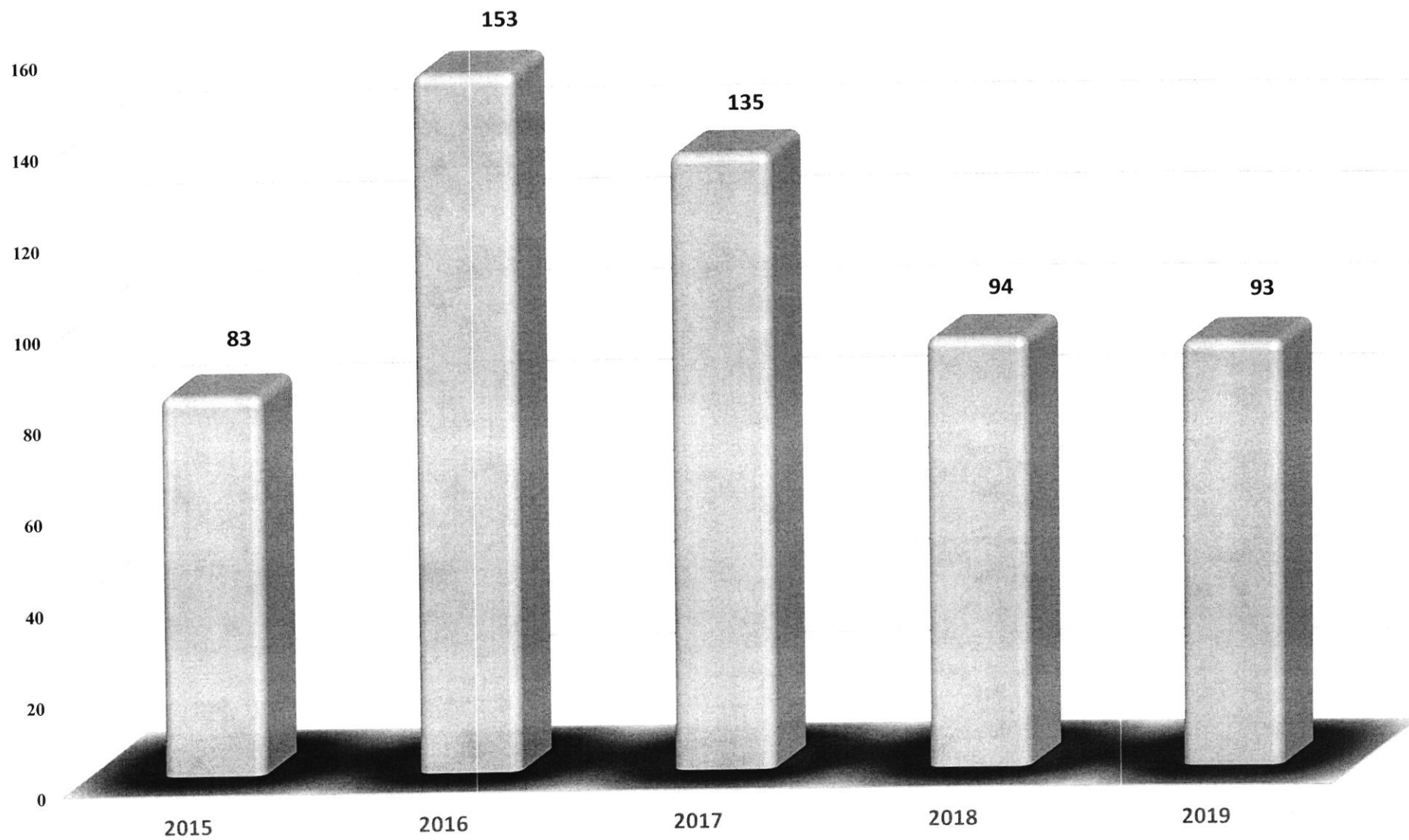
Н.А. Дацук

Е.В. Андреева
8(86191)3-19-88

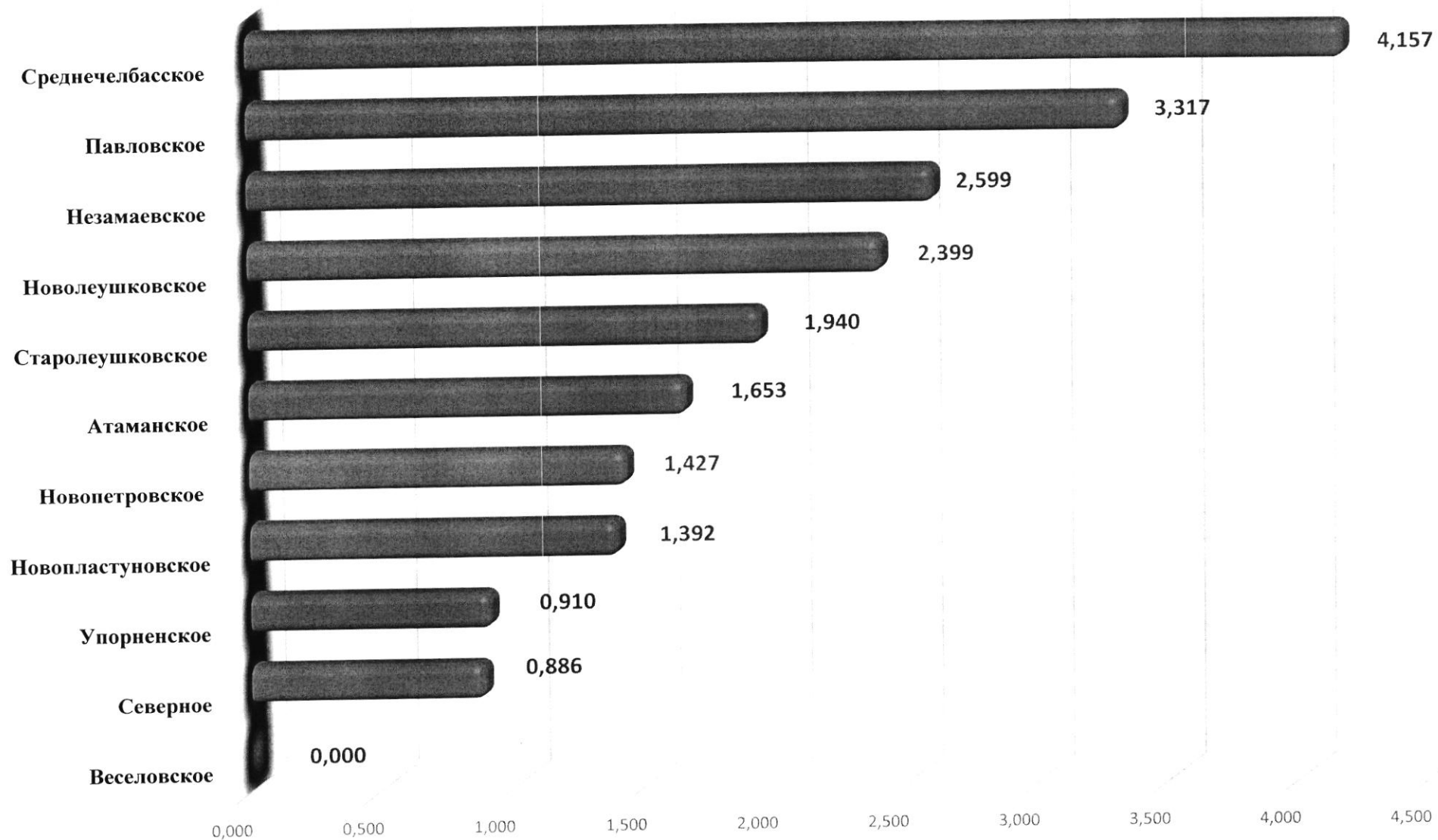
Приложение № 1
Статистика письменных обращений в первом полугодии 2015-2019 гг.



Приложение № 2
Поступило письменных обращений за первое полугодие 2015-2019 гг.
из администрации Краснодарского края



Приложение № 3
Количество письменных обращений, поступивших в первом полугодии 2019 года
(на 1000 человек населения)



Приложение № 4 Тематика письменных обращений за первое полугодие 2019 года

