|  |  |
| --- | --- |
|    | Аппарат Правительства Ставропольского краяУправление по работе с обращениями граждан пл. Ленина, 1, г. Ставрополь |

О Т Ч Е Т

о работе администрации Благодарненского муниципального района Ставропольского края и муниципальных образований района с письменными и устными обращениями граждан, поступившими в январе – декабре 2013 года

В администрации Благодарненского муниципального района Ставропольского края установлена единая система регистрации поступающей корреспонденции от населения по существу поставленных вопросов и принятых по ним мерах.

Учет письменных обращений граждан, поступающих в администрацию Благодарненского муниципального района, ведется в Системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело».

При поступлении письменных обращений граждан в администрацию они рассматриваются и направляются исполнителям лично главой администрации Благодарненского муниципального района, а в его отсутствие – первым заместителем главы администрации Благодарненского муниципального района, исполняющим его обязанности. Сроки рассмотрения обращений устанавливаются в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59 «О порядке работы с обращениями граждан Российской Федерации», а также согласно распоряжениям и указаниям вышестоящих органов.

По всем письменным обращениям граждан в администрацию Благодарненского муниципального района по разрешению конфликтных ситуаций, главой администрации Благодарненского муниципального района принимаются распоряжения о создании конфликтных комиссий, в состав которых включаются начальники и специалисты отделов и управлений администрации Благодарненского муниципального района, руководители районных служб, компетентные в решении вопросов, поставленных в письменных обращениях. Комиссия на месте рассматривает конфликтную ситуацию, дает разъяснения конфликтующим сторонам. В случае необходимости, в ходе разбирательства составляется акт, в котором указываются нарушения и сроки их устранения. В 2013 году комиссионно рассмотрено 4 обращения (в 2012 – 4).

Все обращения, поступающие в администрацию Благодарненского муниципального района, требующие в ходе исполнения дополнительной информации, расследования, проверки, берутся на контроль. За 2013 год было поставлено на контроль 59 обращений (в 2012 году – 76).

Гражданам, обратившимся в администрацию Благодарненского муниципального района по разрешению конфликтных ситуаций и не согласных с решением конфликтных комиссий, даются устные и письменные разъяснения, об их праве обжаловать решение в установленном законом порядке в районном суде.

По письмам после окончательного рассмотрения формируется дело в следующем порядке: заводится накопительная папка – дело определенного стандарта, на обложке которой указывается номер и дата поступившего обращения, фамилия, имя, отчество заявителя, адрес заявителя, начало дела, окончание дела и количество листов в деле. В дело подшиваются: письменное обращение заявителя или его копия с резолюцией руководителя, препроводительное письмо, если обращение поступило из вышестоящих органов или других организаций, а также все материалы, накопленные в ходе рассмотрения обращения.

Ответ на обращение подписывается главой или первым заместителем главы администрации Благодарненского муниципального района и отправляется: один экземпляр – заявителю, второй – в вышестоящие органы, если письмо было направлено оттуда и третий экземпляр – в дело. Ответ на обращение подписывается только при окончательном рассмотрении обращения, в котором излагается информация об окончательном или промежуточном решении, аргументируются отказы в удовлетворении требований заявителя. При необходимости даются рекомендации для решения вопросов, поднятых в письме, а также, если обращение попадает под юрисдикцию другой инстанции, даются разъяснения, как нужно обратиться к тем лицам, в компетенции которых находятся решения данных вопросов. Всем заявителям письменно сообщается о принятых мерах по вопросам, поднятым в их обращениях, а также, если вопрос решается с выездом на место, даются устные, подробные разъяснения. Кроме того, для решения некоторых вопросов администрацией направляются в соответствующие организации запросы, ходатайства.

Общее количество обращений в администрацию Благодарненского муниципального района за 2013 год увеличилось на 55 и составило 115,8 процентов к уровню прошлого года (за 2012 год – 322 обращения).

Количество устных обращений увеличилось на 64, что на 48 процентов больше соответствующего периода 2012 года.

Количество письменных обращений уменьшилось на 13 и составило 93,1 процента к уровню 12 месяцев 2012 года.

Результаты их рассмотрения:

письменные обращения

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2012 год | 2013 год | отклонение +/- | 2012 г. в % к 2011 г. |
| Всего: | 189 | 176 | -13 | 93,1 |
| решено положительно, меры приняты | 38  | 30 | -8 | 78,9 |
| даны разъяснения | 151 | 144 | -7 | 95,4 |
| отказано | - | 1 | +1 | - |
| в дело | - | 1 | +1 | - |

устные обращения

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2012 год | 2013 год | Отклонение +/- | 2012г. в % к 2011 г. |
| Всего: | 133 | 197 | +64 | 148,1 |
| решено положительно, меры приняты | 19  | 38 | +19 | в 2 раза больше |
| даны разъяснения | 113 | 157 | +44 | 138,9 |
| отказано | 1 | 2 | +1 | в 2 раза больше |

Повторных обращений в администрацию Благодарненского муниципального района в 2013 году поступило 46 (в 2012 году – 42). Все повторные обращения направлены для рассмотрения специалистам, компетентным по данным вопросам.

Причины повторных обращений: недостаточная информированность населения по сути вопроса, неосведомленность населения о формах, способах и возможностях получения тех или иных льгот, а также незнание финансового состояния и положения дел в районе.

Из вышестоящих органов поступило 132 письменных обращения, что составило 106,5 процентов к уровню прошлого года (за 2012 год – 124 обращения).

За 2013 год в администрацию Благодарненского муниципального района поступило 10 коллективных обращений, что составило 83,3 процента к уровню прошлого года (в 2012 году – 12 обращений).

Прием граждан руководством администрации Благодарненского муниципального района проводится согласно графику, который утверждается главой администрации и еженедельно публикуется в местной газете «Благодарненские вести» и размещается на сайте администрации.

В управлениях, отделах и службах района также имеются графики приема граждан руководителями и их заместителями. Часы приема граждан соблюдаются во всех подразделениях района.

Запись желающих попасть на прием ведется специалистом отдела по организационным и общим вопросам ежедневно, как предварительная, так и в день приема граждан, поэтому людям не приходится часами ожидать своей очереди на прием.

Прием граждан и рассмотрение устных обращений, кроме главы администрации, проводят его заместители, начальники управлений, отделов. За 2013 год принято на личных приемах 197 человек в том числе: главой администрации – 148, его заместителями – 49 (за 12 месяцев 2012 года – 133 человека в том числе: главой администрации – 94, его заместителями – 39).

Учет посетителей, обращающихся лично, ведется специалистом отдела по организационным и общим вопросам в Системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело». На граждан, записавшихся на прием, заполняется карточка регистрации приема посетителей, которая после приема направляется с резолюцией руководителя, ведущего прием, исполнителю для принятия мер.

Контроль за исполнением устных обращений граждан осуществляется специалистом отдела по организационным и общим вопросам.

В случаях обращений, носящих информационный характер, дается справка или консультация, в карточке регистрации приема посетителей делается отметка «Даны разъяснения». Уведомление граждан о принятых мерах осуществляется теми работниками, которым поручено решение данных вопросов. Во всех случаях обратившиеся получают устное или письменное уведомление о принятых мерах. Факты формального подхода должностных лиц при организации личного приема населения, их уклонения от участия в личном приеме граждан, перепоручение его лицам, не имеющим полномочий для разрешения вопросов, не допускаются.

Работает «Телефон доверия» в соответствии с Положением о «телефоне доверия» главы администрации Благодарненского муниципального района Ставропольского края. «Телефон доверия» обеспечивает возможность граждан обращаться по телефону с предложениями, заявлениями, жалобами в адрес главы администрации Благодарненского муниципального района.

Прием информации, поступающий на «телефон доверия»: 2-13-33, осуществляется с 8 до 17 часов в рабочие дни.

Специалист, отвечающий за работу «телефона доверия», осуществляет прием обращений граждан по мере поступления, заполняет карточки, которые рассматриваются и направляются исполнителям лично главой администрации Благодарненского муниципального района, а в его отсутствие – первым заместителем главы администрации Благодарненского муниципального района, исполняющим его обязанности.

За 2013 год на «телефон доверия» поступило 18 обращений, что в 4,5 раза больше соответствующего периода прошлого года (за 2012 год – 4 обращения).

Регулярно в местной газете «Благодарненские вести» публикуются информационные материалы управлений и ведомств района, разъясняющие действующее законодательство по тем или иным вопросам.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

|  |  |
| --- | --- |
| Глава администрации Благодарненского муниципального района Ставропольского края |  В.А. Шумаков |

Белозорева В.Н.

2-13-33

ИНФОРМАЦИЯ

по поступившим обращениям граждан в администрацию Благодарненского муниципального района за 12 месяцев 2013 года

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Категория обратившихся | устных | письменных | всего |
| 12мес. 2012 | 12мес. 2013 | 12мес. 2012 | 12мес. 2013 | 12мес. 2012 | 12мес. 2013 |
| 1. | От рабочих и работников сельского хозяйства | 17 | 23 | 36 | 21 | 53 | 44 |
| 2. | От служащих всех форм собственности и предпринимателей | 9 | 22 | 17 | 10 | 26 | 32 |
| 3. | От учащихся и студентов | - | - | - | 1 | - | 1 |
| 4. | От работников образования и здравоохранения | 6 | 2 | 4 | 4 | 10 | 6 |
| 5. | От пенсионеров | 76 | 122 | 85 | 87 | 161 | 209 |
| 6. | От офицеров запаса, военнослужащих | - | - | - | - | - | - |
| 7. | От беженцев и вынужденных переселенцев | - | - | - | - | - | - |
| 8. | Не работающих, прочих | 24 | 28 | 46 | 53 | 70 | 81 |
|  | Коллективные (анонимные) | 1 | - | 1 | - | 2 | - |
|  | **ВСЕГО:** | **133** | **197** | **189** | **176** | **322** | **373** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | По каким вопросам обращались | устных | письменных | всего |
| 12мес. 2012 | 12мес. 2013 | 12мес. 2012 | 12мес. 2013 | 12мес. 2012 | 12мес. 2013 |
| 1. | Вопросы сельского хозяйства, обеспечения земельного законодательства | 31 | 40 | 16 | 17 | 47 | 57 |
| 2. | Вопросы жилищного законодательства | - | 15 | - | 29 | - | 44 |
| 3. | Вопросы коммунального хозяйства, водоснабжения | 51 | 45 | 86 | 29 | 137 | 74 |
|  | Благоустройства города, села | - | 9 | - | 15 | - | 24 |
| 4. | Вопросы труда | 4 | 10 | - | 3 | 4 | 13 |
| 5. | Вопросы социальной защиты  | 4 | 12 | 17 | 15 | 21 | 27 |
| 6. | Вопросы обеспечения законности и права | 4 | 8 | 9 | 11 | 13 | 19 |
| 7. | Вопросы работы связи | 1 | - | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 8. | Вопросы здравоохранения | 5 | 4 | 5 | 4 | 10 | 8 |
|  |  образования | 6 | 3 | 6 | 6 | 12 | 9 |
| 9. | Вопросы торговли | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 5 |
| 10. | Вопросы дотаций, пособий, субсидий | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| 11. | Вопросы оказания материальной помощи | - | 2 | 4 | 8 | 4 | 10 |
|  | Вопросы промышленности и транспорта | 9 | 8 | 15 | 6 | 24 | 62 |
| 12. | Прочие | 16 | 35 | 26 | 27 | 42 | 14 |
| **ИТОГО:** | **133** | **197** | **189** | **176** | **322** | **373** |

ИНФОРМАЦИЯ

о количестве рассмотренных обращений граждан в администрации Благодарненского муниципального района Ставропольского края и муниципальных образованиях района за 12 месяцев 2013 года

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование администраций | устных | письменных | всего |
| 12мес 2012 | 12мес 2013 | 12мес. 2012 | 12мес 2013 | 12мес 2012 | 12мес 2013 |
|  | Администрация Благодарненского муниципального района | 133 | 197 | 189 | 176 | 322 | 373 |
|  | Муниципальное образование г. Благодарный | 202 | 278 | 388 | 288 | 590 | 566 |
|  | Муниципальное образование Александрийский сельсовет | 22 | 21 | 9 | 5 | 31 | 26 |
|  | Муниципальное образование с.Алексеевское | 22 | 20 | 3 | 1 | 25 | 21 |
|  | Муниципальное образование х. Большевик | 12 | 12 | - | 1 | 12 | 13 |
|  | Муниципальное образование с. Бурлацкое | 1 | 6 | 10 | 5 | 11 | 11 |
|  | Муниципальное образование с. Елизаветинское | 6 | - | 13 | 11 | 19 | 11 |
|  | Муниципальное образование Красноключевский сельсовет | 30 | 23 | 4 | 1 | 34 | 24 |
|  | Муниципальное образование Каменнобалковский сельсовет | - | - | 5 | 5 | 5 | 5 |
|  | Муниципальное образование с. Мирное | 88 | 63 | 3 | 1 | 91 | 64 |
|  | Муниципальное образование с. Сотниковское | - | - | 23 | 11 | 23 | 11 |
|  | Муниципальное образование с. Спасское | 8 | - | 12 | 22 | 20 | 22 |
|  | Муниципальное образование Ставропольский сельсовет | 54 | 50 | 4 | 4 | 58 | 54 |
|  | Муниципальное образование с. Шишкино | 17 | 12 | 8 | 8 | 25 | 20 |
|  | Муниципальное образование а. Эдельбай | 30 | 24 | - | - | 30  | 24 |
| 16. | **ИТОГО:** | **625** | **706** | **671** | **539** | **1296** | **1245** |

|  |  |
| --- | --- |
| Управляющий делами администрации Благодарненского муниципального района Ставропольского края | В.И. Наурузова |