|  |  |
| --- | --- |
|    | 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 2014 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 2014 году комиссионно рассмотрено 8 обращения (в 2013 – 4).

Все обращения, поступающие в администрацию Благодарненского муниципального района, требующие в ходе исполнения дополнительной информации, расследования, проверки, берутся на контроль. За 2014 год было поставлено на контроль 97 обращений (в 2013 году – 59).

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 2014 год уменьшилось на 86 и составило 76,9 процентов к уровню прошлого года (за 2013 год – 373 обращения).

Количество устных обращений уменьшилось на 101, что на 51,3 процент меньше соответствующего периода 2013 года.

Количество письменных обращений увеличилось на 15 и составило 108,5 процентов к уровню 12 месяцев 2013 года.

Результаты их рассмотрения:

письменные обращения

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2013 год | 2014 год | отклонение +/- | 2014 г. в % к 2013 г. |
| Всего: | 176 | 191 | 15 | 108,5 |
| решено положительно, | 7 | 9 | 2 | 128,6 |
| меры приняты | 23 | 26 | 3 | 113,0 |
| даны разъяснения | 144 | 155 | 11 | 107,6 |
| отказано | 1 | 1 | 0 | 100 |
| в дело | 1 | 0 | -1 | 0 |

устные обращения

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2013 год | 2014 год | отклонение +/- | 2014 г. в % к 2013 г. |
| Всего: | 197 | 96 | -101 | 48,7 |
| решено положительно, | 20 | 21 | 1 | 105,0 |
| меры приняты | 18 | 10 | -8 | 55,6 |
| даны разъяснения | 157 | 64 | -93 | 40,8 |
| отказано | 2 | 1 | -1 | 50 |

Повторных обращений в администрацию Благодарненского муниципального района в 2014 году поступило 93 (в 2013 году – 46). 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 156 письменных обращений, что составило 118,2 процентов к уровню прошлого года (за 2013 год – 132 обращения).

За 2014 год в администрацию Благодарненского муниципального района поступило 15 коллективных обращений, что составило 150 процентов к уровню прошлого года (в 2013 году – 10 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 2014 год принято на личных приемах 81 человек в том числе: главой администрации – 56, его заместителями – 25 (за 12 месяцев 2013 года – 197 человек в том числе: главой администрации – 148, его заместителями – 49).

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 2014 год на «телефон доверия» поступило 15 обращений, что на 16,7 процентов меньше соответствующего периода прошлого года (за 2013 год – 18 обращений).

Ежемесячно проводится анализ, поступивших в администрацию Благодарненского муниципального района, обращений граждан и размещается на сайте администрации.

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

Приложение: на 4 л. в 1 экз.

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

АНАЛИЗ

поступивших обращений граждан в администрацию Благодарненского муниципального района Ставропольского края за 12 месяцев 2014 года

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п |  | устных | письменных | всего: | %от общ. кол-ва обр. | всего: | % от общ. кол-ва обр. | (+,-)% 2014 г. к 2013 г. |
| 12 мес. 2013 | 12мес. 2014 | 12 мес. 2013 | 12 мес. 2014 | 12 мес. 2013 | 12 мес. 2014 |
| **1** | **Категория обратившихся в том числе:** | **197** | **96** | **176** | **191** | **373** | **100** | **287** | **100** | **76,9** |
| 1.1 | рабочие и работники сельского хозяйства | **23** | **9** | 21 | 21 | **44** | **11,8** | **30** | 10,5 | **68,2** |
| 1.2 | От служащих всех форм собственности и предпринимателей | 22 | **7** | **10** | **17** | **32** | **8,6** | **24** | **8,4** | **75,0** |
| 1.3 | От учащихся и студентов |  |  | **1** | **5** | **1** | **0,3** | **5** | **1,7** | **500,0** |
| 1.4 | От работников образования и здравоохранения | **2** | **4** | **4** | **7** | **6** | **1,6** | 11 | **3,8** | **183,3** |
| 1.5 | От пенсионеров | 122 | **51** | **87** | **78** | 209 | 56,0 | 129 | 44,9 | **61,7** |
| 1.6 | От офицеров запаса, военнослужащих | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0,0** |
| 1.7 | От беженцев и вынужденных переселенцев | **0** | **7** | **0** | **0** | **0** | **0** | **7** | **2,4** | **0,0** |
| **1.8** | Не работающих, прочих | **28** | **16** | **53** | **48** | **81** | 21,7 | **64** | 22,3 | **79,0** |
| 1.9 | Коллективные |  | **2** |  | **13** | **0** | **0,0** | **15** | **5,2** | **0,0** |
| 1.10 | анонимные |  |  |  | **2** | **0** | **0** | **2** | **0,7** | **0,0** |
| 2 | **Вопросы, в том числе:** | **197** | **96** | **176** | **191** | 373 | **100** | **287** | **99,0** | 0 |
| 2.1 | Вопросы сельского хозяйства, обеспечения земельного законодательства | 40 | 13 | 17 | 13 | 57 | 15,3 | 26 | 9,1 | **45,6** |
| 2.2 | Вопросы жилищного законодательства | 15 | 8 | 29 | 37 | 44 | 11,8 | 45 | 15,7 | **102,3** |
| 2.3 | Вопросы коммунального хозяйства, водоснабжения | 45 | 12 | 29 | 22 | 74 | 19,8 | 34 | 11,8 | **45,9** |
| 2.4 | Благоустройства города, села | 9 | 7 | 15 | 24 | 24 | 6,4 | 31 | 10,8 | **129,2** |
| 2.5 | Вопросы труда | 10 | 10 | 3 | 7 | 13 | 3,5 | 17 | 5,9 | **130,8** |
| 2.6 | Вопросы социальной защиты | 12 | 4 | 15 | 12 | 27 | 7,2 | 16 | 5,6 | **59,3** |
| 2.7 | Вопросы обеспечения законности и права | 8 | 6 | 11 | 13 | 19 | 5,1 | 19 | 6,6 | **100,0** |
| 2.8 | Вопросы работы связи |  | 1 | 3 | 1 | 3 | 0,8 | 2 | 0,7 | **66,7** |
| 2.9 | Вопросы здравоохранения | 4 | 4 | 4 | 1 | 8 | 2,1 | 5 | 0,7 | **62,5** |
| 2.10 | образования | 3 | 4 | 6 | 4 | 9 | 2,4 | 8 | 2,8 | **88,9** |
| 2.11 | Вопросы торговли | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1,3 | 10 | 3,5 | **200,0** |
| 2.12 | Вопросы дотаций, пособий, субсидий | 2 |  | 2 | 6 | 4 | 1,1 | 6 | 2,1 | **150,0** |
| 2.13 | Вопросы оказания материальной помощи | 2 | 5 | 8 | 19 | 10 | 2,7 | 24 | 8,4 | **240,0** |
| 2.14 | Вопросы промышленности и транспорта | 8 | 2 | 6 | 8 | 14 | 3,8 | 10 | 3,5 | **71,4** |
| 2.15 | Прочие | 35 | 15 | 27 | 19 | 62 | 16,6 | 34 | 11,8 | **54,8** |

АНАЛИЗ

рассмотренных обращений граждан в администрации и муниципальных образованиях Благодарненского муниципального района Ставропольского края за 2014 год

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | наименование МО | устные | письменные | всего 2013 12 мес. | %от общ. кол ва обр. | всего 2014 | %от общ. кол-ва обр. | (+,-) % 2014 г. к 2013 г. |
| 2013 | 2014 | 2013 | 2014 |
| 1. | Администрация Благодарненского муниципального района | 197 | 96 | 176 | 191 | 373 | 30,0 | 287 | 29,8 | 76,9 |
| 2. | г. Благодарный | 278 | 230 | 288 | 216 | 566 | 45,5 | 446 | 46,4 | 78,8 |
| 3. | Александрийский сельсовет | 21 | 10 | 5 | 2 | 26 | 2,1 | 12 | 1,2 | 46,2 |
| 4. | с. Алексеевское | 20 | 15 | 1 | 1 | 21 | 1,7 | 16 | 1,7 | 76,2 |
| 5. | х. Большевик | 12 | 15 | 1 | 3 | 13 | 1,0 | 18 | 1,9 | 138,5 |
| 6. | с. Бурлацкое | 6 | 4 | 5 | 16 | 11 | 0,9 | 20 | 2,1 | 0,0 |
| 7. | с. Елизаветинское | 0 | 3 | 11 | 6 | 11 | 0,9 | 9 | 0,9 | 0,0 |
| 8. | Каменнобалковский сельсовет | 23 | 0 | 5 | 3 | 28 | 2,2 | 3 | 0,3 | 0,0 |
| 9. | Красноключевской сельсовет | 0 | 31 | 1 | 0 | 1 | 0,1 | 31 | 3,2 | 0,0 |
| 10. | с. Мирное | 63 | 48 | 1 | 3 | 64 | 5,1 | 51 | 5,3 | 79,7 |
| 11. | с. Сотниковское | 0 | 0 | 11 | 4 | 11 | 0,9 | 4 | 0,4 | 0,0 |
| 12. | с. Спасское | 0 | 1 | 22 | 6 | 22 | 1,8 | 7 | 0,7 | 0,0 |
| 13. | п. Ставропольский | 50 | 19 | 4 | 5 | 54 | 4,3 | 24 | 2,5 | 44,4 |
| 14. | с. Шишкино | 12 | 23 | 8 | 4 | 20 | 1,6 | 27 | 2,8 | 0,0 |
| 15. | а. Эдельбай | 24 | 7 | 0 | 0 | 24 | 1,9 | 7 | 0,7 | 0,0 |
| 16. | Итого: | 706 | 502 | 539 | 460 | 1245 | 100 | 962 | 100 | 77,3 |

АНАЛИЗ

поступивших обращений граждан в администрацию и муниципальные образования Благодарненского муниципального района Ставропольского края

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Основные проблемы | АБМРСК | администрация г. Благодарный | МО БМР СК | всего: | итого: |
|  | устные | письмен ные | устные | письмен ные | устные | письмен ные | устные | письмен ные |  |
| Категория обратившихся, в том числе: | 96 | 191 | 230 | 216 | 176 | 53 | 502 | 460 | 962 |
| рабочие и работники сельского хозяйства | 9 | 21 | 4 | 18 | 16 | 3 | 29 | 42 | 71 |
| служащие всех форм собственности, предприниматели | 7 | 17 |  | 2 | 13 | 3 | 20 | 22 | 42 |
| учащиеся и студенты |  | 5 |  | 12 | 1 | 0 | 1 | 17 | 18 |
| работники образования, здравоохранения | 4 | 7 |  | 2 | 4 | 0 | 8 | 9 | 17 |
| пенсионеры | 51 | 78 | 114 | 121 | 88 | 24 | 253 | 223 | 476 |
| офицеры запаса, военнослужащие |  |  | *2* | 12 | 0 | 0 | 2 | 12 | 14 |
| беженцы и вынужденные переселенцы | 7 |  | 18 | 4 | 0 | 0 | 25 | 4 | 29 |
| не работающие, прочие | 16 | 48 | 92 | 45 | 54 | 23 | 162 | 116 | 278 |
| коллективные | 2 | 13 |  |  | 0 | 0 | 2 | 13 | 15 |
| анонимные |  | 2 |  |  | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |

АНАЛИЗ

поступивших обращений граждан в администрацию и муниципальные образования Благодарненского

муниципального района Ставропольского края

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Основные проблемы | АБМР СК | администрация г. Благодарный | МО БМР СК | всего: | итого: |
|  | устные | письмен ные | устные | письмен ные | устные | письмен ные | устные | письмен ные |  |
| Вопросы сельского хозяйства, обеспечения земельного законодательства | 13 | 13 | 4 | 6 | 25 | 8 | 42 | 27 | 69 |
| Вопросы жилищного законодательства | 8 | 37 | 51 | 34 | 13 | 6 | 72 | 77 | 149 |
| Вопросы коммунального хозяйства, водоснабжения | 12 | 22 | 47 | 58 | 17 | 3 | 76 | 83 | 159 |
| Вопросы благоустройства города, села | 7 | 24 |  |  | 3 | 7 | 10 | 31 | 41 |
| Вопросы труда | 10 | 7 | ' 5 | 2 | 6 | 0 | 21 | 9 | 30 |
| Вопросы социальной защиты | 4 | 12 | 11 | 1 | 5 | 0 | 20 | 13 | 33 |
| Вопросы обеспечения законности и права | 6 | 13 | 12 | 31 | 8 | 7 | 26 | 51 | 77 |
| Вопросы работы связи | 1 | 1 |  |  | 8 | 0 | 9 | 1 | 10 |
| Вопросы здравоохранения | 4 | 1 |  |  | 4 | 0 | 8 | 1 | 9 |
| образования | 4 | 4 |  |  | 0 | 0 | 4 | 4 | 8 |
| Вопросы торговли | 5 | 5 | 2 | 2 | 0 | 0 | 7 | 7 | 14 |
| Вопросы дотации, пособий, субсидий |  | 6 | 8 | 14 | 7 | 0 | 15 | 20 | 35 |
| Вопросы оказания материальной помощи | 5 | 19 |  |  | 4 | 0 | 9 | 19 | 28 |
| Вопросы промышленности и транспорта | 2 | 8 | • |  | 0 | 0 | 2 | 8 | 10 |
| Прочие | 15 | 19 | 90 | 68 | 76 | 22 | 181 | 109 | 290 |
| Итого: | 96 | **191** | **230** | **216** | **176** | **53** | **502** | **460** | **962** |