Пояснительная записка

об итогах работы с обращениями граждан

за 4 квартал 2017 года

Работа по рассмотрению устных и письменных обращений в администрации Архангельского сельского поселения Тихорецкого района организована в соответствии с действующим законодательством РФ по рассмотрению обращений граждан, с Порядком работы с обращениями граждан в администрации Архангельского сельского поселения Тихорецкого района, утвержденным постановлением администрации от 9 апреля 2014 года № 71 (в ред. постановление от 16 апреля 2015 года № 63, от 28 декабря 2015 № 319, от 13 сентября 2017 года № 99). В настоящее время проводится работа по внесению изменений в действующий порядок работы с обращениями граждан в связи с внесенными изменениями в Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Работа с обращениями граждан является приоритетным направлением деятельности администрации поселения.

За 4 квартал 2017 года в администрацию Архангельского сельского поселения Тихорецкого района поступило обращений в количестве 43.

Поступило 23 письменных обращений граждан и 20 устных обращений граждан (на личном приеме главой Архангельского сельского поселения Е.М.Абашкиным принято 8 граждан).

Поступление большого количества письменных обращений связано с тем, что до сих пор люди за защитой нарушенных прав обращаются не в судебные органы, а в вышестоящие организации, в частности, к Президенту Российской Федерации. Это, в основном, обращения жителей по вопросу предоставления жилья или улучшению жилищных условий и по вопросам коммунального хозяйства.

Распоряжением от 18 февраля 2016 года № 14-р ответственным за данное направление работы назначен специалист Сеферова А.Н.

В администрации Архангельского сельского поселения ведется работа с устными обращениями, поступившими по телефону «горячей линии». Согласно журнала регистрации звонков, поступивших на телефон «горячей линии», за период с октября декабрь 2017 года поступило 4 телефонных звонка. Всем обратившимся в день обращения даны устные разъяснения по заданным вопросам.

Жители Архангельского сельского поселения активно обращаются в администрацию поселения за решением насущных вопросов. Так за октябрь- декабрь текущего года непосредственно в администрацию поступило 21 обращение непосредственно от жителей поселения.

Мы активно используем и опираемся при принятии решений на мнение наших граждан.

В 4 квартале рассмотрены обращения граждан и приняты меры:

проведены технические мероприятия по устранению обрыва нулевого электрического провода, подходящего к общедомовому прибору учета электрической энергии многоквартирном доме № 1 по ул. Первомайская в пос. Малороссийском;

работниками МУП «ЖКХ Архангельского сельского поселения Тихорецкого района» проведены работы по ремонту отмостки водопроводного колодца напротив подъезда № 2 многоквартирного дома № 1 по ул. Первомайской пос. Малороссийского

организована доставка твердого топлива (дрова);

выполнены работы по ремонту линии уличного освещения по ул.Карла Маркса ст.Архангельской. В настоящее время линия уличного освещения находится в рабочем состоянии.

Ведется контроль полного исполнения решений, принятых в ходе рассмотрения обращений. Ведется работа по оценке результатов рассмотрения обращений.

Материалы рассмотрения обращений формируются в папках в хронологическом порядке, письменные и устные обращения регистрируются и хранятся отдельно.

Нарушений сроков рассмотрения обращений нет.

На официальном сайте администрации Архангельского сельского поселения Тихорецкого в разделе «Обращения граждан» размещены тексты федеральных и краевых законов, регламентирующих работу с обращениями граждан и обеспечение доступа граждан к информации о деятельности органа местного самоуправления; Порядок работы с обращениями граждан в администрации Архангельского сельского поселения Тихорецкого района, итоги работы с обращениями граждан; телефон «горячей линии»; график приема граждан должностными лицами администрации (контактная информация и график работы).

Консультирование граждан осуществляется на личном приеме граждан в администрации Архангельского сельского поселения Тихорецкого района главой администрации Архангельского сельского поселения и заместителем главы по понедельникам и пятницам с 8-00 до 12-00 часов. Также специалисты администрации осуществляют прием граждан по вопросам, в пределах своей компетенции.

Ответственным лицом, осуществляющим мониторинг обращений граждан является ведущий специалист администрации А.Н.Сеферова.

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

о работе с письменными обращениями граждан

в администрации Архангельского сельского поселения

Тихорецкого района за \_IV\_ квартал 2017 года

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатель** | **I****квартал** | **II****квартал** | **III****квартал** | **IV****квартал** | **Всего** |
| 1. | Количество письменных обращений, поступивших за отчетный период (с разбивкой: -заявления; -предложения; -жалобы)в том числе: | 10заявлений 10 | 2120 – заявлений,1-предложение | 1818 - заявлений | 2323- заявления | 7271 заявление,1-предложение |
| 1.1 | направленные в АМОТР | 4 | 5 | 6 | 9 | 24 |
| 1.1.2 | направленные в АКК  | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 1.1.3 | направленные в УП РФ  | - | - | - | 1 | 1 |
| 1.1.4 | направленные в интернет-приемную (поселения) | - | - | - | - | - |
| 1.2 | Взято на контроль  в том числе поступившие из администрации муниципального образования Тихорецкий район  | 10 | 21 | 18 | 23 | 72 |
| 4 | 9 | 9 | 13 | 35 |
| 1.3 | Поступило повторно  | 0 | 1 | 0 | 3 | 4 |
| 2. | Рассмотрено всего обращений из них:  | 10 | 21 | 21 | 21 | 73 |
| 2.1 | - поддержано  | 3 | 6 | 4 | 7 | 20 |
| 2.1.1 | -в том числе «меры приняты» | 3 | 6 | 4 | 7 | 20 |
| 2.2 | - не поддержано  | - | - | - | - | - |
| 2.3 | - разъяснено  | 7 | 11 | 16 | 14 | 48 |
| 3. | В работе  | 0 | 4 | 1 | 2 | 7 |
| 4. | Рассмотрено комиссионно, с выездом на место и участием заявителя в том числе: | 10 | 21 | 16 | 20 | 66 |
| 4.1 | по телефону | - | - | 1 | 1 | 2 |
| 4.2 | с выездом на место  | 10 | 21 | 15 | 18 | 64 |
| 5. | Рассмотрено с нарушением установленных сроков  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6. | Выявлено случаев волокиты, либо нарушений прав и законных интересов граждан (кол.) | нет | нет | нет | нет | нет |
| 6.1 | \*Наказаны ли виновные (да/нет)в том числе: | - | - | - | - | - |
| 6.2 | по представлениям прокуратуры | - | - | - | - | - |
| 7. | Проверена достоверность ответов из них: | 10 | 21 | 16 | 20 | 67 |
| 7.1 | с выездом на место | - | - | - | - | - |
| 7.2 | по телефону | 10 | 21 | 16 | 20 | 67 |
| 7.3 | анкетирование | - | - | - | - | - |

\*если да, то с указанием принятых мер

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

о работе с устными обращениями граждан

в администрации Архангельского сельского поселения

Тихорецкого района за \_IV\_ квартал 2017 года

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатель**  | **I****квартал** | **II****квартал** | **III****квартал** | **IV****квартал** | **Всего** |
| 1. | Количество устных обращений, поступивших в администрацию поселения в том числе: | 10 | 11 | 22 | 20 | 63 |
| 1.1 | количество устных обращений поступившихиз АМОТР в администрацию поселения в том числе:  | 2 | 3 | 6 | 8 | 19 |
| 1.1.1 | личный прием должностных лиц АМОТР | - | - | 1 | 5 | 6 |
| 1.1.2 | «горячая линия» АМОТР | 2 | - | - | 1 | 3 |
| 1.1.3 | МНГ АКК | - | 3 | 5 | 2 | 10 |
| 1.2 | личный прием в администрации поселения  | 6 | 6 | 13 | 8 | 33 |
| в том числе:главой поселения | 6 | 6 | 13 | 8 | 33 |
| 1.2.1 | «горячая линия» администрации поселения | 2 | 2 | 3 | 4 | 11 |
| 1.2.3 | общественная приемная администрации поселения (при наличии) | - | - | - | - | - |
| 1.3 | Взято на контроль  | 10 | 11 | 22 | 20 | 63 |
| в том числе из администрации муниципального образования Тихорецкий район  | 2 | 3 | 6 | 8 | 19 |
| 1.4 | Поступило повторно  | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 2. | Рассмотрено всего обращений  из них: | 10 | 11 | 22 | 20 | 63 |
| 2.1 | - поддержано | 5 | - | 7 | - | 12 |
| 2.1.1 | -в том числе «меры приняты» | 5 | - | 7 | - | 12 |
| 2.2 | - не поддержано  | - | - | - | - | - |
| 2.3 | - разъяснено  | 5 | 11 | 15 | 20 | 51 |
| 3. | В работе  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4. | Рассмотрено комиссионно, с выездом на место и участием заявителя в том числе: | 10 | 11 | 22 | 20 | 63 |
| 4.1 | по телефону | 8 | 1 | 8 | 1 | 18 |
| 4.2 | с выездом на место | 2 | 10 | 14 | 19 | 45 |
| 5. | Рассмотрено с нарушением установленных сроков  | - | - | - | - | - |
| 6. | Выявлено случаев волокиты, либо нарушений прав и законных интересов граждан  | нет | нет | нет | нет | нет |
| 6.1 | \*Наказаны ли виновные (да/нет) | - | - | - | - | - |
| 7. | Проверена достоверность ответов из них: | 10 | 11 | 22 | 20 | 63 |
| 7.1 | с выездом на место | - | - | - | - | - |
| 7.2 | по телефону | 10 | 11 | 22 | 20 | 63 |
| 7.3 | анкетирование | - | - | - | - | - |