Пояснительная записка

об итогах работы с обращениями граждан

за 4 квартал 2021 года

Работа с обращениями граждан администрацией Архангельского сельского поселения осуществляется в соответствии с действующим законодательством о порядке рассмотрения обращений граждан и о доступе граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления.

Постановлением администрации Архангельского сельского поселения от 9 апреля 2014 года № 71 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Архангельского сельского поселения Тихорецкого района» утвержден Порядок работы с обращениями граждан в администрации Архангельского сельского поселения. Ответственным должностным лицом за организацию рассмотрения письменных и устных обращений назначен специалист Архангельского сельского поселения - Сеферова А.Н.

В холле здания администрации, расположенной по адресу: ст. Архангельская ул. Ленина, д. 21 размещен информационный стенд с графиком приема граждан главой поселения, его заместителем, специалистами администрации, графиком работы администрации, текстами нормативных правовых актов по порядку рассмотрения обращений граждан.

Официальный интернет - сайт администрации Архангельского сельского поселения (/https://arhangelskoesp.ru/) содержит раздел «Обращения граждан» в котором размещены нормативные правовые акты, регламентирующие работу с обращениями граждан и обеспечение доступа граждан к информации о деятельности органа местного самоуправления, в действующей редакции (в том числе Порядок работы с обращениями граждан в администрации Архангельского сельского поселения); итоги работы с обращениями граждан, телефон «горячей линии»; график приема граждан должностными лицами администрации, ответы на обращения граждан затрагивающие интересы неопределенного круга лиц, интернет – приемная.

Систематизация и учет обращений граждан осуществляется в СЭД «Обращения граждан». В соответствии с Методическими рекомендациями Управления президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций при регистрации обращений определяется вид обращения, используется Общероссийский тематический классификатор, информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по ним мерам автоматически выгружается на портал ССТУ.РФ.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляет контроль за своевременное размещение информации в разделе «Результаты рассмотрения обращений» на информационном ресурсе ССТУ.РФ. При отсутствии информации на Портале, незамедлительно осуществляется ее заполнение.

Жители поселения активно обращаются в администрацию Архангельского сельского поселения за решением волнующих вопросов. Так за 2021 год в администрацию Архангельского сельского поселения Тихорецкого района поступило – 183 обращения, из них:

88 письменных, в том числе 77 - напрямую в администрацию поселения.

95 устных, в том числе в ходе личного приема граждан главой Архангельского сельского поселения Тихорецкого района – 39 обращений. В сравнении с прошлым годом количество обращений увеличилось на 9 обращений.

Все обращения были рассмотрены в срок, подготовлены ответы. Из 182 обращений просьбы заявителей удовлетворены по 59 обращениям. По всем остальным даны разъяснения. По поручению главы Архангельского сельского поселения Тихорецкого района большая часть обращений рассматривается при личном участии обратившегося. Так 97 письменных и устных обращений рассмотрено с выездом и личным участием обратившегося. Обещания, данные в ответе на обращения находятся на особом контроле, при наступлении сроков выполнения информируем о принятых мерах, направляем дополнительные ответы.

В четвертом квартале 2021 года:

проведены работы по благоустройству прилегающей территории, а именно: планировка грунта;

предоставлена гравийно-песчаная смесь для проведения ямочного ремонта участка дороги по ул. Тихорецкой ст. Архангельской;

проведены работы по откачке воды из водопроводного колодца и ревизии запорной арматуры;

выполнены работы по установке светильника уличного освещения на площадке, расположенной у многоквартирных домов, расположенных в станице Архангельской;

осуществлено технологическое присоединение линии наружного освещения в пос. Малороссийском;

проведены работы по установке песочницы на детской площадке в пос. Малороссийском.

Налаживание диалога между властью и населением, осуществление системы мониторинга общественного мнения по самым актуальным вопросам жизни поселения, основанный на опросах населения, на сходах граждан, при личной беседе, позволяет выявить узловые проблемы, принять эффективные решения, значительно повысить уровень доверия населения.

Ведущий специалист администрации Архангельского

сельского поселения Тихорецкого района А.Н. Сеферова

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

о работе с письменными обращениями граждан

в администрации Архангельского сельского поселения

Тихорецкого района за \_IV \_ квартал 2021 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: | 10  заявлений | 32 заявлений,  2 жалобы | 32  заявления | 14  заявлений | 88 заявлений,  2 жалобы |
| 1.1 | направленные в АМОТР | - | 2 | 3 | - | 5 |
| 1.1.2 | направленные в АКК | - | 1 | - | - | - |
| 1.1.3 | направленные в УП РФ | - | 1 | 4 | 1 | 6 |
| 1.1.4 | направленные в интернет-приемную (поселения) | - | - | - | - | - |
| 1.2 | Взято на контроль    в том числе поступившие из администрации муниципального образования Тихорецкий район | 10 | 34 | 32 | 14 | 90 |
| - | 4 | 7 | 1 | 12 |
| 1.3 | Поступило повторно | - | 2 | - | 1 | 3 |
| 2. | Рассмотрено всего обращений из них: | 2 | 27 | 40 | 16 | 85 |
| 2.1 | - поддержано | 1 | 10 | 25 | 2 | 38 |
| 2.1.1 | -в том числе «меры приняты» | 1 | 10 | 22 | 2 | 35 |
| 2.2 | - не поддержано | - | - | - | - | - |
| 2.3 | - разъяснено | 1 | 18 | 15 | 15 | 47 |
| 3. | В работе | 4 | 11 | 3 | 1 | 19 |
| 4. | Рассмотрено комиссионно, с выездом на место и участием заявителя  в том числе: | 4 | 23 | 39 | 10 | 76 |
| 4.1 | по телефону | 1 | 1 | 14 | 2 | 18 |
| 4.2 | с выездом на место | 3 | 22 | 25 | 8 | 58 |
| 5. | Рассмотрено с нарушением установленных сроков | - | - | - | - | - |
| 6. | Выявлено случаев волокиты, либо нарушений прав и законных интересов граждан (кол.) | - | - | - | - | - |
| 6.1 | \*Наказаны ли виновные (да/нет)  в том числе: | - | - | - | - | - |
| 6.2 | по представлениям прокуратуры | - | - | - | - | - |
| 7. | Проверена достоверность ответов  из них: | 3 | 18 | 37 | 12 | 67 |
| 7.1 | с выездом на место | - | - | - | - | - |
| 7.2 | по телефону | 3 | 18 | 37 | 12 | 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 2021 года

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатель** | **I**  **квартал** | **II**  **квартал** | **III**  **квартал** | **IV**  **квартал** | **Всего** |
| 1. | Количество устных обращений,  поступивших в администрацию поселения  в том числе: | 18 | 18 | 41 | 18 | 95 |
| 1.1 | количество устных обращений  поступивших  из АМОТР в администрацию поселения  в том числе: | 1 | - | - | - | - |
| 1.1.1 | личный прием должностных лиц АМОТР | - | - | 5 | - | 5 |
| 1.1.2 | «горячая линия» АМОТР | - | - | 3 | - | 3 |
| 1.1.3 | МНГ АКК | 1 | 3 | 6 | 6 | 16 |
| 1.2 | личный прием в администрации поселения | 11 | 11 | 19 | 11 | 52 |
| в том числе:  главой поселения | 7 | 9 | 16 | 7 | 39 |
| 1.2.1 | «горячая линия» администрации поселения | 6 | 4 | 8 | 2 | 20 |
| 1.2.3 | общественная приемная администрации поселения (при наличии) | - | - | - | - | - |
| 1.3 | Взято на контроль | 18 | 18 | 41 | 18 | 95 |
| в том числе из администрации  муниципального образования  Тихорецкий район | 1 | - | 8 | 6 | 15 |
| 1.4 | Поступило повторно | - | 1 | - | - | - |
| 2. | Рассмотрено всего обращений  из них: | 13 | 20 | 41 | 21 | 95 |
| 2.1 | - поддержано | 4 | 7 | 11 | 3 | 25 |
| 2.1.1 | -в том числе «меры приняты» | 3 | 7 | 11 | 3 | 24 |
| 2.2 | - не поддержано | - | - | - | - | - |
| 2.3 | - разъяснено | 9 | 13 | 30 | 18 | 70 |
| 3. | В работе | 5 | 3 | 3 | - | 11 |
| 4. | Рассмотрено комиссионно, с выездом  на место и участием заявителя  в том числе: | 8 | 10 | 30 | 13 | 61 |
| 4.1 | по телефону | 3 | 2 | 13 | 4 | 22 |
| 4.2 | с выездом на место | 5 | 8 | 17 | 9 | 39 |
| 5. | Рассмотрено с нарушением  установленных сроков | - | - | - | - | - |
| 6. | Выявлено случаев волокиты,  либо нарушений прав и законных интересов граждан | - | - | - | - | - |
| 6.1 | \*Наказаны ли виновные (да/нет) | - | - | - | - | - |
| 7. | Проверена достоверность ответов  из них: | 5 | 10 | 17 | 10 | 42 |
| 7.1 | с выездом на место | - | - | - | - | - |
| 7.2 | по телефону | 5 | 10 | 17 | 10 | 42 |
| 7.3 | анкетирование | - | - | - |  |  |