Аналитическая записка

о результатах работы с обращениями граждан в муниципальном образовании Черниговское сельское поселение Апшеронского района

за 1-е полугодие 2018 год

Администрацией муниципального образования Черниговское сельское поселение Апшеронского района работа с обращениями граждан ведётся в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным Законом от 02 мая 2006 года № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов местного самоуправления», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270–КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» и Законом Краснодарского края № 2000-КЗ от 16 июля 2010 года «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае».

Все обращения граждан регистрируются в день поступления и в соответствии с резолюцией главы администрации Черниговского сельского поселения Апшеронского района передаются для рассмотрения исполнителям. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан контролируются посредством системы предупредительного, текущего и оперативного контроля, по результатам которого ежемесячно главе администрации Черниговского сельского поселения Апшеронского района подается служебная записка об исполнении. Исполнителей, нарушивших сроки, привлекают к дисциплинарной ответственности.

За первое полугодие 2018 года в администрацию Черниговского сельского поселения Апшеронского района поступило 12 письменных обращений граждан (в 2017г. - 19), в том числе из администрации Краснодарского края –8 (67%) (в 2017 г.- 13 (68%). Рассмотрено 12 обращений, обращений находящихся на рассмотрении нет.

В сравнении с аналогичным периодом 2017 года число письменных обращений, поступивших в администрацию Черниговского сельского поселения Апшеронского района, уменьшилось на 63% (на 7 обращений), снизился показатель в адрес администрации Краснодарского края на 1 % от общего количества поступивших обращений.

В результате рассмотрения по 3 (25%) обращениям граждан приняты положительные решения (в 2017г.-6 (32%), по 9 (75%)- заявителям даны разъяснения (в 2017г.- 12(63%)

Количество комиссионных выездов на место, с участием заявителя при рассмотрении обращений: в 2018 году 5 (42%), (в 2017г.- 14 (74%).

3 обращения в краевые органы власти поступило от жителей (х.Кушинка: Соколова Е.Е., Воробьева И.А., с. Черниговское Черевко Т.А.) о перебоях связи – оператор МТС, 4 обращения поступило в Управление Президента Российской Федерации от жителей с. Черниговское минуя администрацию поселения.

Следует отметить, что, несмотря на проводимую работу, значительную часть корреспонденции, поступившую в вышестоящие органы, в т.ч. в адрес Президента РФ составляют обращения по вопросам, входящим в компетенцию администрации поселения, что указывает на недостаточную разъяснительную работу среди населения о компетенции органа местного самоуправления в разрешении проблем граждан.

Анализ тематики обращений показал, что существенную долю составляют вопросы:

- **коммунального хозяйства** (17%)- претензии заявителей касались водоснабжения и обустройства придомовой территории многоквартирного дома в с. Черниговское;

**- транспорта и дорожного хозяйства** (8%)-эксплуатация и сохранность автомобильных дорог, борьба с аварийностью и безопасностью дорожного движения;

-**безопасность и обеспечения правопорядка** (8%)-бытовые конфликты;

-**земельных отношений** (17%) - выделение земельных участков под индивидуальное жилищное строительство и для ведения ЛПХ.

**-экономики, малого и среднего бизнеса** (8%)- организация малого и среднего предпринимательства в сельской местности. Обращения граждан поступали из х. Кушинка;

**-социального обеспечения** (8%)- предоставление льгот для проведения газа.

Руководителям структурных подразделений администрации поселения даны методические рекомендации по работе с обращениями граждан и указано на важность повышения качества и исключения формальных ответов, направленных на снижения роста числа обращений в федеральные и краевые органы власти, в том числе повторных и недопущение нарушение срока рассмотрения обращения граждан. Дополнительно разъяснены меры административной ответственности, предусмотренные действующим законодательством. Систематически осуществлялся контроль за своевременным и объективным рассмотрением поступивших обращений граждан.

Информационно разъяснительная работа для жителей поселения, а также информация размещается на стенде администрации, а также на официальном сайте администрации Черниговского сельского поселения Апшеронского района [www.apsheronsk-oms.ru](http://www.apsheronsk-oms.ru).

Принято на личных приемах главой муниципального образования –11 граждан.

Основные вопросы, поднимаемые жителями поселения на личных приемах это оформление документов на приобретение земли в собственность, ремонт дорог, газификация, водоснабжение, ремонт подвесного моста, освещение улиц, конфликты с соседями.

Исходя из вышеизложенного, необходимо:

1. Совершенствовать работу с обращениями граждан:

- своевременность рассмотрения обращений;

- всесторонность- разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении;

- объективность - достоверность, оценка фактов, знакомство с фактами;

- правовая обоснованность- доказанность сделанных выводов и принятого решения с точки зрения действующего законодательства.

2. Повышать уровень удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами (доводить ответы до логического завершения).

3. Принимать меры по повышению качества рассмотрения обращений граждан, уровня исполнительской дисциплины ответственных должностных лиц, использовать различные формы и методы работы с обращениями граждан.

4. Уделять внимание вопросу повышения эффективности рассмотрения обращений граждан руководителям структурных подразделений администрации Черниговского сельского поселения.

5. Контактировать с населением, разбирать вопросы в обращении с их участием, при этом не забывать заполнять грамотно акты (бланки актов разных вариантов)

6. Для снижения активности обращений в вышестоящие органы власти ответы строить понятным для заявителя языком, указывая на правовую основу. Не бояться подробно, расписать ход рассмотрения вопросов, поставленных в обращении. Показать свою открытость и доступность.

7. Не представлять информацию о времени решения поставленных вопросов, сомневаясь в сроках выполнимости работ.

8. Оперативно оказывать практическую и консультативную помощь заявителям во взаимодействии со всеми заинтересованными организациями и учреждениями, развивать формы правовой поддержки населения.

Признак вторичности и неоднократности обращений заявителя чаще всего свидетельствует о неудовлетворенности заявителя не только результатами рассмотрения обращений, но и действиями уполномоченных и должностных лиц.

Глава Черниговского сельского

поселения Апшеронского района В.Ф. Хильченко

Г.Н. Волкова

8(86152)3-41-17