Аналитическая записка

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

за 2-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», 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 второе полугодие 2018 года в администрацию Черниговского сельского поселения Апшеронского района поступило 12 письменных обращений граждан (в 2017г. - 15), в том числе из администрации Краснодарского края –6 (50%) (в 2017 г.- 1 (73%). 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 25% (на 3 обращения), снизился показатель в адрес администрации Краснодарского края на 13 % от общего количества поступивших обращений.

В результате рассмотрения по 3 (25%) обращениям граждан приняты положительные решения (в 2017г.-11 (73%), по 9 (75%)- заявителям даны разъяснения (в 2017г.- 4(27%)

Во втором полугодии количество комиссионных выездов на место, с участием заявителя при рассмотрении обращений: в 2018 году 7 (58%), (в 2017г.- 7 (47%).

Минуя администрацию поселения 4 обращения в краевые органы власти поступило от жителей:

х.Кушинка: Соколова Е.Е. – 2 обращения по вопросам:

- об отключении электроэнергии без предварительного уведомления (было аварийное отключение) в связи с погодными условиями);

- почему мастера аварийной службы при отключении электроэнергии длительное время не приезжают на место аварии (в связи с погодными условиями, дождем и сильным ветром, нахождением линии электропередачи в труднодоступных удаленных лесных массивах затянулись поиски причины аварии).

Село Черниговское Гуменюк Л.Ф. - 2 обращения по вопросу отсыпки берега р. Пшеха в период проливных дождей, при рассмотрении первого и второго обращения просила считать их ошибочными т.к. имела в виду отсыпку берега реки в г. Апшеронске, в районе ул. Тихой.

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:

**Коммунальное хозяйство 33%**

- перебои в электроснабжении

**Градостроительство и архитектура 51 %**

- водопонижение и берегоукрепление

- комплексное благоустройство

- благоустройство и ремонт подъездных дорог

**Использование и охрана земель 8%**

- переоформление земельных участков

**Сельское хозяйство 8%**

-ненадлежащее содержание домашних животных (лошади)

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 –13 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