**ИНФОРМАЦИЯ**

**о результатах работы с обращениями граждан за** 2020 г**од**

**в Мостовском** районе

Администрацией муниципального образования Мостовский район и администрациями городских и сельских поселений муниципального образования Мостовский район работа с обращениями граждан проводилась в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарскомкрае», Порядком работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Мостовский район, утвержденным постановлением администрации муниципального образования Мостовский район от 22 января 2018 г. № 44, методическими рекомендациями администрации Краснодарского края и Сборником методических рекомендаций и документов по работе с обращениями, утвержденным Администрацией Президента Российской Федерации.

В 2020 году в администрацию муниципального образования Мостовский район поступило 527 письменных обращения граждан (на 95 обращений меньше, чем за 2019 год), из них:

с поручениями из администрации Краснодарского края -297(56,4%) (на 65 обращений больше, чем в 2019году);

из АПРФ-93(17,6%) обращений (на 3 больше, чем в 2019 году);

71 обращение по многоканальному круглосуточному телефону администрации Краснодарского края (на 7 обращения меньше, чем в 2019 году);

повторных - 10 (1,9%) обращений;

по телефону горячей линии в общественную приемную главы поступило185 обращений (на 104 больше, чем в 2019 году);

из виртуальной приемной поступило 62(11,9%) обращения (на 14 обращений больше, чем в 2019 году).

На контроль поставлено 440 (94,2%) поступивших обращений. В работе находится 27 обращений. Рассмотрено 421 обращение, из которыхкомиссионно с выездом на место - 47 (11,2%), поддержано – 81 (19,2%), в том числе меры приняты -47, разъяснено-340 (80,8%).

На контроль поставлено 503 (95,4%) обращения. В работе находится 18 обращений. Рассмотрено 509 обращений, из которых комиссионно с выездом на место - 51 (10%), поддержано –90 (17,7%), в том числе меры приняты -57, разъяснено-419 (82,3%). Фактов нарушения сроков при рассмотрении обращений граждан в 2020 году не выявлено (приложение 1).

Наибольшее количество обращений (в расчете на 1000 человек населения) поступило от жителей Костромского (25%), Ярославского(9,1%), Переправненского (7,9%) сельских поселений; наименьшее количество писем - из Махошевского (1,2%), Андрюковского (3,1%), Бесленеевского (3,4 %) сельских поселений (диаграмма прилагается) (приложение 2).

Тематика письменных обращений граждан представлена в диаграмме (приложение 3).

Увеличению количества обращений в Костромском сельском поселении послужили многочисленные повторяющиеся обращения Ярулина В.М. в адрес Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Следственного комитета Российской Федерации. В обращениях поднимал вопросы об отказе в участии в выборах, о некачественном водоснабжении, содержании ЛПХ соседями, выделении паевого земельного участка в натуре Белик Л.Д., о конфликтной ситуации с собственником магазина, реализующим продукты питания.

**Вопросы социальной направленности составили 23,3% (**2019 год -16,4%), **в том числе вопросы здравоохранения (6,6%) и образования(1,9%).**

В период соблюдения рекомендаций, направленных на предотвращение распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-2019), актуальными явились вопросы: выделение материальной помощи, выплата пособий и компенсаций, оказание медицинской помощи, соблюдение санитарно – эпидемиологической обстановки.

Также поступали сообщения по телефону горячей линии в общественную приемную главы, которые отрабатывались в день поступления. Согласно разработанному по поручению губернатора алгоритму помощи членами экспертных групп района оказано содействие многодетным семьям, семьям с детьми-инвалидами и семьям с детьми, находящимися в сложной жизненной ситуации, в подготовке необходимого пакета документов для оказания материальной помощи за счет средств краевого бюджета и благотворительного фонда «Край добра». Такую помощь получили 339 семей.

В рамках общероссийской акции взаимопомощи #Мы Вместе продуктовую помощь получили 556 человек из числа граждан старше 65 лет. По данной акции волонтерами района оказано содействие в доставке продуктов и медикаментов 46 пенсионерам, маломобильным гражданам и гражданам, находящимся в самоизоляции.

Одиноким пожилым людям, инвалидам, детям-инвалидам, семьям с детьми, потерявшим доход во время пандемии, многодетным и неполным семьям Краснодарским краевым отделением Российского красного креста передана гуманитарная помощь (продуктовые и гигиенические наборы).

**Вопросы промышленности, энергетики, экологии, транспорта, связи, ЖКХ составили 22,8%** (2019 год- 15,3%).

Заявителями поднимались вопросы о перебоях в электроснабжении, транспортном обслуживании населения, некачественной сотовой связи, о проблеме с бездомными животными (в адрес губернатора от жителей Мостовского района поступило 22 обращения о принятии мер по бездомным животным).

**Вопросы по строительству, архитектуре, благоустройству, газификации составили 15,4%** (2019 год- 17,2%)**.**

Заявителями поднимались вопросы строительства и реконструкции дорог, тротуаров, газификации домовладений.

Строительство, ремонт автомобильных дорог в 2020 году поселениями осуществляется согласно краевой подпрограмме «Строительство, реконструкция, капитальный ремонт и ремонт автомобильных дорог общего пользования местного значения на территории Краснодарского края» государственной программы Краснодарского края «Развитие сети автомобильных дорог». Из 14 поселений согласно отбору в министерстве транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края прошли 13 поселений.

По вопросам газификации частных домовладений и населенных пунктов (строительство сетей низкого давления) заявителям разъяснено, что приоритетной задачей администраций сельских и городских поселений является строительство газопроводов высокого давления, газорегуляторных пунктов посредством участия в программе «Газификация Краснодарского края». Участие в программе в части строительства распределительных сетей низкого давления будет рассматриваться администрациями сельских и городских поселений после окончания строительства всех газопроводов высокого давления согласно генеральной схеме газоснабжения.

По вопросам берегоукрепления администрацией района в министерство природных ресурсов Краснодарского края направлена информация об участках рек, протекающих на территории муниципального образования, по которым необходимо выполнить мероприятия по недопущению негативного воздействия вод, с указанием месторасположение строительства ГТС.

**Земельные и имущественные вопросы составили 10,4%** (2019 год-16,1%).

Поднимались вопросы предоставления земельных участков многодетным семьям, сельхозназначения, о постановке земельного участка на кадастровый учет.

**Жилищные вопросы составили 9,3 %** (2019 год- 11,1%).

В обращениях были подняты вопросы в основном по улучшению жилищных условий, предоставлению жилого помещения по договору социального найма, обеспечению жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Заявителям даны разъяснения об утвержденных федеральных, краевых программах, направленных на государственную поддержку граждан, желающих улучшить свои жилищные условия путем предоставления социальных выплат.

Тематика письменных обращений отражена в прилагаемой диаграмме.

В целях повышения эффективности работыс обращениями граждан, снижения активности обращений населения в вышестоящие инстанции принимаются следующие меры:

-главой муниципального образования Мостовский район проводился прием граждан по личным вопросам дважды в месяц в администрации района и выездные приемы в администрациях Псебайского городского, Бесленеевского,Унароковского, Баговского, Беноковского, Ярославского, Андрюковского, Костромского, Губского, Шедокскогосельских поселений (по утвержденному графику)(за 2020 год принято 86 чел.);

- с целью повышения информированности населения муниципалитета глава широко использует возможности социальных сетей (instagram, odnoklassniki), также информация размещается на официальном сайте администрации, в СМИ газета «Предгорье»;

-в год 75-летия Победы на районных мероприятиях вручал юбилейные медали «75 лет Победы в Великой Отечественной войне 1941-1945 годов» труженикам тыла, вдовам участников Великой Отечественной войны, несовершеннолетним узникам;

-проведены 14 открытых сессий Советов городских и сельских поселений о проделанной работе за 2019 год, где активом и жителями поселений дана удовлетворительная оценка работы сельских и городских поселений. В отчетах глав поселений принимал участие глава района, его заместители, руководители структурных подразделений, служб и организаций района, что позволило жителям поселений задать интересующие их вопросы и получить компетентные ответы, не выезжая за пределы своего населенного пункта;

в феврале глава муниципального образования Мостовский район:

-провел тематический прием граждан с участием руководителя Союза многодетных семей Мостовского района «Благость», представителями многодетных семей, руководителями и специалистами социальной защиты населения, центра занятости населения, пенсионного фонда на тему «Послание Президента: новые меры социальной поддержки семей с детьми»;

-встретился с министром ТЭК и ЖКХ Краснодарского края. Провели осмотр земельного участка, выделенного под возможное строительство межмуниципального экологического отходоперерабатывающего комплекса вКраснокутском сельском поселении. В ходе встречи обсудили перспективы развития сферы обращения с отходами с учетом перехода на новую систему обращения с твердыми коммунальными отходами;

-совместно с депутатом Государственной Думы Российской Федерации Харитоновым Н.М. провел прием граждан по личным вопросам. Вопросы, относящиеся к компетенции муниципального образования, взяты на контроль;

в марте:

-по инициативе главы проведено рабочее совещание по рассмотрению вопроса по благоустройства территории возле зданий суда и прокуратуры. Благоустроить территорию планируется при поддержке организаций и неравнодушных жителей;

-принял участие в приеме граждан по личным вопросам совместно с депутатом Законодательного Собрания Краснодарского края Артеменко И.П. в пос.Мостовском. Вопросы, относящиеся к компетенции муниципального образования, взяты на контроль;

-провел рабочее совещание в поликлинике пос.Мостовского по вопросам оказания поликлинической помощи;

в июне:

-в рамках рабочей поездки посетил Псебайскую поликлинику, в одном из помещений которой произведен ремонт для последующего размещения аптечного пункта;

-принял участие в получении автомобильного передвижного диагностического комплекса в рамках национального проекта «Здравоохранение» ГБУЗ «Мостовская ЦРБ» МЗКК. С помощью диагностического комплекса появилась возможность оказывать первичную медицинскую помощь жителям малонаселенных и труднодоступных территорий;

-благодаря помощи спонсоров, оборудованы санузлами 5 палат неврологического отделения ГБУЗ «Мостовская ЦРБ» МЗКК;

в августе:

-провел переговоры с руководителем департамента имущественных отношений Краснодарского края по вопросу ускорения передачи в аренду ООО «Кубаньфармация» части помещений объектов здравоохранения пос.Псебай и станицы Ярославской с целью открытия в них аптек для организации работы по обеспечению медикаментами льготной категории граждан;

- встретился с руководителем и основателем музея «Непокоренные горы» по вопросу подготовки и проведения фестиваля авторской песни «Псебай-жемчужина Кубани» в формате онлайн;

в сентябре:

-принял участие в открытии социально-значимого объекта здравоохранения- офиса врача общей практики в пос.Восточном. Построен в рамках краевой программы «Развитие здравоохранения Краснодарского края»;

-провел встречу с лидерами мостовского мотоклуба VILLAGERSRC по вопросу выделения территории для клуба. Члены клуба принимают активное участие в жизни района;

-провел собрание с представителями многодетных семей Союза многодетных семей Мостовского района «БЛАГОСТЬ» с участием руководителей структурных подразделений администрации. Обсудили вопросы получения земельных участков на территории Мостовского района и Краснодарского края, вопросы здравоохранения, жилищно-коммунального хозяйства и социальных выплат;

в октябре:

-передал ключи от реанимобиля главному врачу МБУЗ КК «Мостовская ЦРБ». Спецтранспорт приобретен за счет средств федерального бюджета;

в ноябре:

- проконтролировал работу мобильного отряда самоконтроля по проверке соблюдения масочногорежима в общественных местах в поселке Мостовском. Посетил магазин «Магнит» и аптеки в центре поселка;

в декабре:

-завершили строительство нового детского сада на 290 мест, с его вводом ликвидируется очередь в детские сады малышей до трех лет;

-завершили строительство нового офиса врача общей практики в ст-цеПереправной.

В целях исключения формального подхода к работе с обращениями граждан ежемесячно на аппаратном планерном совещании главой муниципального образования заместителям главы, начальникам управлений указывается на своевременное рассмотрение обращений граждан, полноту и достоверность ответов на них.

Оказывается практическая помощь исполнителям в подготовке ответов заявителям. Ответы, в которых не на все вопросы даны разъяснения или не решены, возвращаются исполнителю на доработку. Обращения, в которых заявителю указываются конкретные сроки решения поднятого им вопроса, главой района ставятся на дополнительный контроль до полного исполнения с подтверждением фотоматериалами. После окончательного рассмотрения заявителю дополнительно направляется ответ о решении вопроса.

При рассмотрении обращений, требующих более детального разбирательства, муниципальным правовым актом утверждается состав рабочей группы с привлечением представителей общественных организаций для выяснения всех обстоятельств и принятия оперативных решений по поднятым в обращениях вопросам.

Организована работа телефона «горячая линия» в общественной приемной администрации муниципального образования, тел.918-449-17-96, 5-42-00 (185 чел.).

На официальном сайте администрации муниципального образования Мостовский район организована работа виртуальной приемной (поступило 62обращения).

Во всех сельских поселениях функционируют «почтовые ящики» для сбора письменных обращений в адрес губернатора «Почта губернатора» (в первом квартале поступило 1 обращение) и в адрес главы муниципального образования «Почта главы муниципального образования Мостовский район».

Постоянно ведется оказание практической и методической помощи администрациям городских и сельских поселений в организации работы с обращениями граждан.