**ИНФОРМАЦИЯ о результатах работы с обращениями граждан в 2015 году**

**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 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», Порядком работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Мостовский район, утвержденным постановлением администрации муниципального образования Мостовский район от 6 мая 2013 года № 1210, методическими рекомендациями администрации Краснодарского края и Сборником методических рекомендаций и документов по работе с обращениями, утвержденным Администрацией Президента Российской Федерации.

В 2015 году в администрацию муниципального образования Мостовский район поступило 842 письменных обращения граждан (на 234 обращения больше, чем за 2014 года), из них с поручениями из администрации Краснодарского края -382 (45,4%) (на 205 обращений больше, чем в 2014 году), 114 обращения (13,5%) по многоканальному круглосуточному телефону администрации Краснодарского края (на 54 обращения больше, чем в 2014 году), повторных -13 (1,5%) обращений (на 1 обращение больше, чем в 2014 году), по многоканальному круглосуточному телефону поступило 114 (13,5%) обращений, (на 54 обращения больше, чем в 2014 году), по телефону горячей линии в общественую приемную поступило 102 обращения ( на 6 обращений меньше, чем в 2014 году), из виртуальной приемной поступило 55 (6, 5%) обращений ( на 15 обращений больше, чем в 2014 году),

Увеличению количества обращений послужила чрезвычайная ситуация, вызванная затоплением территорий населенных пунктов вследствие сильных ливневых дождей в июне 2015 года.

На контроль поставлены 829 (98,5%) поступивших обращений. В работе находится 15 обращений. Рассмотрено 858 обращений, из которых комиссионно с выездом на место- 205 (23,9 %), поддержано - 202 (23,6%), разъяснено-636 (74,1%), не поддержано- 20 (2,3%).

В ходе проведения общероссийского дня приема граждан 14 декабря 2015 года в целях обеспечения конституционного права граждан на личное обращение в государственные органы и органы местного самоуправления в администрации муниципального образования Мостовский район главой принято 4 человека. В городских и сельских поселениях принято 31 человек.

Фактов нарушения сроков при рассмотрении обращений граждан в 2015 году не выявлено (ПРИЛОЖЕНИЕ № 1)

Наибольшее количество обращений (в расчете на 1000 человек населения) поступило от жителей Псебайского городского поселения (18,3%), Костромского сельского поселения (15,3%); наименьшее количество писем - из Беноковского (4,9%), Махошевского (5,6%) и Унароковского (5,8%) сельских поселений (ПРИЛОЖЕНИЕ № 2).

Тематика письменных обращений граждан представлена в диаграмме (ПРИЛОЖЕНИЕ № 3).

Вопросы социальной направленности составили 21%, в том числе вопросы здравоохранения и образования.

С целью снижения числа обращений по вопросам социального обеспечения (оказания государственной социальной и материальной помощи малообеспеченным гражданам; социальной защиты пострадавшим от стихийных бедствий; предоставление выплаты на ЖКУ и ремонт жилья) специалистами управления социальной защиты населения в Мостовском районе проводилась информационно-разъяснительная работа по предоставлению мер социальной поддержки в поселениях: открыты 14 пунктов приема граждан по вопросам предоставления мер социальной поддержки, оборудованы информационные стенды, разработаны памятки, буклеты, которые размещены в общественных местах, проводились дни «открытых дверей», «круглый стол» для многодетных семей, выступления по местному радио и телевидению, публикуются статьи с вопросами жителей и ответами на них в районной газете «Предгорье».

Начало оптимизации здравоохранения в связи с увеличившейся дебиторской задолженности послужило поступлению обращений по вопросам начисления заработной платы медицинским работникам, сокращении медицинского персонала, медицинском обследовании.

В муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения «Мостовская центральная районная больница» издан приказ по рассмотрению обращений граждан, главным врачом и его заместителями определены дни приема граждан по личным вопросам.

По всем обращениям на личном приеме принимаются безотлагательные меры. Жалобы больных по льготному лекарственному обеспечению удовлетворяются либо по мере поступления медикаментов в аптеку, либо заменой отсутствующего препарата аналогом, либо дополнительно отсутствующее лекарственное средство вносится в перечень для закупок.

Поступившие обращения рассматриваются комиссионно с выездом на место и с личным участием заявителей. Анализ результатов рассмотрения выявил частое поступление необоснованных жалоб.

Вопросы по строительству, архитектуре, благоустройству, газификации (20%).

Были подняты вопросы о 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 долгосрочной краевой целевой программе «Газификация Краснодарского края на 2012-2016 годы» Участие в вышеуказанной 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.

Вопросы по промышленности, энергетике, транспортуа, ЖКХ составили 13%.

Увеличению количества обращений по вопросам ЖКХ послужило несогласие граждан уплачивать ежемесячные взносы на капитальный ремонт общего имущества согласно Закону Краснодарского края от 1 июля 2013 года № 2735-КЗ «Об организации проведения капитального ремонта общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах, расположенных на территории Краснодарского края» и постановления главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 31 декабря 2013 года №1638 «Об утверждении региональной программы капитального ремонта общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах, расположенных на территории Краснодарского края, на 2014-2043 годы».

В целях снижения социальной напряженности среди населения специалистами администрации района, предприятий жилищно-коммунального хозяйства проводится разъяснительная работа по регламенту содержания жилья, начислению платежей за коммунальные услуги, вопросам тарифной политики.

В администрации района работает телефон «горячей линии» по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, ответы на которые публикуются в средствах массовой информации.

Увеличению количества обращений по данной тематике послужили обращения Ярулина В.М. по одному вопросу (о качестве электроэнергии) в разные инстанции по несколько раз.По данному вопросу выполнены работы по спилу деревьев, перетяжка электропроводов и другое. Им же направлены обращения о несогласии по вопросу замены бытового газового баллона на новый в связи с истечением срока эксплуатации.

Жителями Мостовского городского поселения поднимался вопрос об отсутствии горячего водоснабжения в связи с ремонтом 2 скважин Мостовского месторождения термальной воды, обеспечивающих население горячей водой. Работы по ремонту выполнены, подача воды возобновлена 04.09.2015 года.

Жилищные вопросы составили 13%.

В обращениях были подняты вопросы в основном по улучшению жилищных условий. Заявителям даны разъяснения об утвержденных федеральных, краевых программах, направленных на государственную поддержку граждан, желающих улучшить свои жилищные условия путем продоставления социальных выплат.

В текущем году обеспечены жильем за счет средств федерального бюджета:

- 4 человека, из числа участников Великой Отечественной войны, вдов ветеранов Великой Отечественной войны;

-20 человек из числа лиц, оставшихся без попечения родителей;

- 2 человека из числа инвалидов общего заболевания.

Также 10 гражданам из числа лиц, оставшихся без попечения родителей, предоставлено жилье за счет средств краевого бюджета.

Положительно решены вопросы по ремонту квартиры УВОВ Кишова Г.Н. и ремонту фундамента домовладения УВОВ Чуриловой Е.И.

Вопросы по земельным и имущественным отношениям составили 9%.

Рост обращений по данной тематике прослеживается от иногородних граждан и граждан из других регионов России о предоставлении земельных участков для индивидуального жилищного строительства на территории района или предоставления земельных участков сельскохозяйственного назначения для организации личных подсобных хозяйств или КФХ. Возможность удовлетворения таких обращений отсутствует по причине востребованности земель сельскохозяйственного назначения и отсутствия таких площадей в свободном земельном фонде.

Увеличено количество обращений в целях получения разъяснений или предоставления в аренду земельных участков сельскохозяйственного назначения из фондов перераспределения земель Краснодарского края, расположенных на территории Мостовского района.

Для реализации принципов максимальной прозрачности проводимых процедур, открытости, гласности, обеспечения равного доступа граждан к получению земельных участков администрацией района принимались решения о предоставлении земельных участков в аренду путем проведения открытых торгов в форме аукциона.

В целях повышения эффективности работы с 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 (во вторую и последнюю субботу месяца) в администрации района и один раз в месяц в администрациях Псебайского городского и сельских поселений (по утвержденному графику)(192 чел.);

- в 2015 году проведено два заседания Общественного совета при главе муниципального образования. В состав Совета входят представители всех общественных организаций, действующих на территории района. Заседания Совета прошли в расширенном формате, куда, кроме основного состава, были приглашеныпредставители партий, заместители главы, руководители структурных подразделений администрации района, учреждений. Полученная информация участниками совещания доводится до сведения населения. Поручения, данные главой, контролируются ведущим специалистом общего отдела;

- с начала 2015 года проведены 14 открытых сессий Советов городских и сельских поселений о проделанной работе за 2014 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 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, постановлением администрации муниципального образования утверждается состав рабочей группы с привлечением представителей общественных организаций для выяснения всех обстоятельств и принятия оперативных решений по поднятым в обращенияхвопросам;

- организована работа телефона «горячая линия» в общественной приемной администрации муниципального образования, тел.918-449-17-96, 5-42-00 (102 чел.);

- на официальном сайте администрации муниципального образования Мостовский район организована работа виртуальной приемной (поступило 55 обращений);

- один раз в месяц в пятницу в приемной депутата Законодательного Собрания Краснодарского края В.А.Михайлова (Дом культуры пос.Мостовского) специалисты правового отдела администрации ведут прием граждан, которые безвозмездно получают консультации по интересующим их юридическим вопросам (принято 20 чел.);

- во всех сельских поселениях функционируют «почтовые ящики» для сбора письменных обращений в адрес губернатора «Почта губернатора»(поступило 2 обращения) и в адрес главы муниципального образования «Почта главы муниципального образования Мостовский район»;

-управлением делами в ноябре-декабре 2015 года организована и проведена работа с выездом в поселения по оказанию методической помощи специалистам администраций сельских и городских поселений, ответственным за работу с обращениями граждан, по вопросам исполнительской дисциплины и совершенствования делопроизводства, связанным с рассмотрением обращений граждан (14 выездов);

- в декабре 2015 года управлением делами проведен семинар-совещание с главами, начальниками общих отделов поселений, специалистами администрации района, где по итогам анализа обращений за год указано на необходимость осуществлять постоянный контроль за своевременным выполнением поручений, проверять с выездом на место ход выполнения работ, находить оптимальные пути решения возникающих проблем.

Начальник общего отдела

управления делами администрации О.В.Свеженец