ИНФОРМАЦИЯ

«Об обращениях граждан, поступивших на рассмотрение в администрацию Поворинского муниципального района» в 2017 году».

Одним из важных направлений в деятельности администрации Поворинского муниципального района является работа по рассмотрению обращений граждан. В отчетном периоде администрацией Поворинского муниципального района обеспечивались необходимые условия для объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения поступивших обращений граждан в виде электронного документа, в письменной и устной форме, проводился личный прием и консультирование граждан.

В администрацию Поворинского муниципального района Воронежской области в 2017 году на рассмотрение поступило 286 устных и письменных обращений граждан (в 2016 году – 407 обращений, в 2015 году – 476 обращений ), в том числе:

( с учетом данных общественной приемной губернатора области )

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения | **2017 год**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 2016 году) | **2016 год**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 2017 году) | **2015 год**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 2014 году) |
| Всего обращений | 288 (-30%) | 409 (+47%) | 476 (-19 %) |
| из них:  - письменных | 58 ( -13 %) | 67 (+16 %) | 93 (-50%) |
| - по электронной почте | 2 (0) | 2 (0) | 0 (0) |
| - в ходе личного приема | 48 (-23%) | 62 (+29%) | 109 (-17 %) |
| - через общественные приемные губернатора области | 180 (-35 %) | 278 (+54 %) | 274 (+2 %) |

Всего из вышестоящих и других органов в администрацию Поворинского муниципального района Воронежской области за отчетный период поступило -20 % от общего количества - письменных обращений (в 2016 году –16 %, в 2015 году – 19,5 %).

Анализ основных источников поступления письменных обращений и запросов на рассмотрение в администрацию Поворинского муниципального района Воронежской области ( с учетом данных общественной приемной губернатора):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Источники поступления:** | **2017 год**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 2016 году) | **2016 год**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 2017 году) | **2015 год**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 2014 году) |
| -Администрация Президента РФ | 7 (-68%) | 22 (+ в 3 раза) | 47 (-32%) |
| - Правительство РФ | 0 | 5 (+ в 5 раз) | 0 |
| - федеральные органы | 0 | 0 | 0 |
| - депутаты ФС РФ | 6(-25%) | 8(+ 33 %) | 0 |
| - органы прокуратуры | 0 | 0 | 0 |
| -правительство Воронежской области | 15 (-42 %) | 26 (+73%) | 26 ( -62 %) |
| - непосредственно **заявитель** | 30 (+ в 5 раз) | 6 (- в 5 раз) | 20 (-52 %) |

По сравнениию с аналогичным периодом 2016 года отмечается:

-снижение количества письменных обращений, поступивших на рассмотрение в Правительство Воронежской области , Администрацию Президента РФ , Федеральные органы в 2,2 раза или на 33 обращения; Снижение обращений связано с повышением результативности рассмотрения обращений граждан на местах , более активной работой с местным населением, тесным взаимодействием органов местного самоуправления района, федеральных и областных структур, общественной приемной губернатора области.

Соответственно увеличилось количество письменных обращений, поступивших на рассмотрение непосредственно от заявителей в адрес главы администрации Поворинского муниципального района на 24 обращения.

Тематическая направленность письменных обращений и тенденции

( с учетом общественной приемной губернатора ):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика обращений** | **2017 год**  В абсолютных цифрах и процентах | **2016 год**  В абсолютных цифрах и процентах | **2015 год**  В абсолютных цифрах и процентах |
| - государство, общество, политика | 1 (2%) | 6 (9%) | 1 ( 1 %) |
| - социальная сфера | 24 (39 %) | 20 (29 %) | 32 (34%) |
| - экономика | 17 (28%) | 14 (21%) | 19 (20 %) |
| - оборона и безопасность | 0 | 0 | 1 (1) |
| - ЖКХ | 19 (31 %) | 28 (42 %) | 40(43 %) |

Исходя из анализа обращений в 2017 году, в сравнении с аналогичными периодами 2016 и 2015 годов, отмечается снижение количества письменных обращений по вопросам:

-благоустройства автомобильных дорог местного значения ( с 6 обращений в 4 квартале 2016г .до 4 обращений в 2017г, 2 обращения в 2015г);

-улучшения жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма (с 13 обращений в 2016 года , до 6 обращений за аналогичный период 2017 года, в 2015 году- 14 обращений) ;

- оказание материальной помощи ( с 10 обращений в 2016 году до 7 обращений в 2017 году, в 2015 году-4 обращения);

- по вопросам землепользования ( с 5 обращений в 2016 году до 3 обращений в 2017году, 4 обращения в 2015 году);

- по вопросу водоснабжения и газификации домовладений ( с 13 обращений в 2016 году до 7 обращений в 2017 году, в 2015 году -5 обращений;

- по вопросам капитального ремонта многоквартирных домов ( в 11 обращений в 2016 году до 6 обращений в 2017 году, в 2015 году -7 обращения).

Исходя из анализа обращений в 2017 году, в сравнении с аналогичными периодами 2016 и 2015 годов, отмечается увеличение количества письменных обращений по вопросам:

-социального обеспечения и социального страхования (с 5 обращений в 2016 году, за аналогичный период 2017 года -7 обращений , в 2015 году- 4 обращения);

- ремонта автомобильных дорог местного значения ( с 4 обращений в 2016 году до 8 обращений в 2017 году, 4-обращения в 2015 году);

- переселения из ветхого и аварийного жилья( с 2 обращений в 2016 году до 4 обращений в 2017 году, 7 обращений в 2015 году)

Примерно на прежнем уровне, в сравнении с аналогичным периодом 2016 года, сохранилось количество обращений по вопросам, касающимся:

- качества ремонта многоквартирных домов ( 2 обращения);

-уличного освещения (3 обращения);

-вопросы здравоохранения ( 2 обращения).

Наибольшее количество обращений ( письменных и на личном приеме с учетом общественной приемной губернатора ) в 2017 году поступило от жителей городского поселения город Поворино – 208 обращений или 72,2 % от общего количества обращений, Песковского сельского поселения 24 обращения или 8,3 % от общего количества обращений, Рождественского сельского поселения -18 обращений или 6,2% от общего количества

Наименьшее количество обращений в отчетном периоде поступило от жителей Байчуровского сельского поселения – 6 обращения или 2,1 % от общего количетва обращений Мазурского сельского поселения – 7 обращений или 2,4% от общего количества обращений , Октябрьского сельского поселения- 5 обращений или 1,7 % от общего количества обращений.

В сельских поселениях района в 2017 году значительно снизилось количество обращений. Можно рассматривать несколько причин снижения обращений в поселениях: это активная работа глав поселений с местным населением и решение всех проблемных вопросов либо недоверие сельчан к органам местного самоуправления на местах. В тоже время в ходе проведенных встреч с населением и трудовыми коллективами на территории района в текущем году в рамках «социального экспресса» жители поселений обращаются со многими проблемными вопросами: это вопросы благоустройства дорог, уличного освещения, водоснабжения, ремонта школ, домов культуры, транспортного сообщения,бесхозных домовладений, опиловке аварийных деревьев и др. . В ходе таких встреч от жителей поселений в 2017 году ( февраль, август) поступило 182 вопроса. Также жители Поворинского района задают волнующие вопросы в режиме « прямой линии», « круглых столов». Обращения жителей района систематизируются и включаются в протокол поручений с назначением ответственных и сроков исполнения, находятся на контроле главы администрации района, прорабатываются и доводятся до жителей через районную газету « Прихоперье». Проблемные вопросы, требующие безотлагательных решений систематизируются и включаются в план развития Поворинского муниципального района или « Дорожную карту». Тематика обращений, поступивших в администрацию Президента Российской Федерации, Правительство области в 2017 году в основном связана с улучшением жилищных условий, переселением из ветхого и аварийного жилья , , благоустройством автомобильных дорог местного значения. Изучение состава заявителей, обратившихся в органы местного самоуправления, Правительство Воронежской области, администрацию Президента РФ показывает, что большинство из них или 64 процента составляют пенсионеры, граждане преклонного возраста- этот факт обращений, к сожалению, обусловлен низким уровнем их материального обеспечения,14 процентов – люди, не имеющие работы, 12 процентов- работающее население, 10 процентов иные категории граждан. Хочется отметить, что молодёжь не часто обращается с заявлениями в органы местного самоуправления , так как видимо не находит для этого веских причин, или ещё не научилась остро реагировать на жизненные проблемы.

В соответствии с утвержденным главой администрации Поворинского муниципального района Воронежской области графиком организован личный прием граждан заместителями главы администрации района. Всего в 2017 году на личном приеме ( с учетом данных общественной приемной губернатора) рассмотрено 228 обращений. За аналогичный период прошлого года на личном приеме рассмотрено 340 обращений.

Дана справочная информация и консультации по телефону ( с учетом данных общественной приемной губернатора) : 497 гражданам .

Результаты рассмотрения обращений, поступивших в администрацию Поворинского муниципального района Воронежской области (с учетом данных общественной приемной губернатора) :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2017 год | 2016  год | 2015 год |
| - рассмотрено по существу в районе: | 288 | 409 | 476 |
| - поддержано | 100 | 170 | 238 |
| - не поддержано | 5 | 3 | 16 |
| - разъяснено | 176 | 231 | 215 |
| - дан ответ о рассмотрении в отдельном порядке | 0 | 0 |  |
| - направлено на рассмотрение по компетенции | 7 | 5 | 7 |
| - оставлено без ответа *(нет сведений о ФИО, адресе)* | 0 | 0 | 0 |
| - рассмотрено в установленные сроки | 281 | 404 | 469 |
| - рассмотрено с нарушением сроков | 0 | 0 | 0 |
| - срок продлен | 0 | 0 | 0 |
| - рассмотрено с выездом на место | 17 | 26 | 53 |
| - рассмотрено с участием автора | 13 | 18 | 34 |
| - привлечено к ответственности должностных лиц за нарушение порядка рассмотрения обращений | 0 | 0 | 0 |
| - количество повторных обращений | 4 | 4 | 6 |
| - количество жалоб на действия (бездействия) должностных лиц | 0 | 0 | 0 |

В 2017 году на личном приеме в общественной приемной губернатора области в Поворинском муниципальном районе было принято 180 обращений, рассмотрено 195 вопросов , из них 132 обращения или 73 % были рассмотрены на месте в общественной приемной и по 35 процентам были приняты меры, по остальным обращениям даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством либо даны поручения ответственным исполнителям на уровне органов местного самоуправления или оказана консультационная помощь.





В соответствии с требованиями Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» на закрытом информационном ресурсе в информационно-коммуникационной сети Интернет по адресу: ССТУ.РФ органами местного самоуправления Поворинского муниципального района вносится информация в раздел «Результаты рассмотрения обращений» о поступивших обращениях непосредственно в адрес муниципального образования.

Исходя из анализа обращений граждан по тематической направленности, поступивших запросов из вышестоящих органов власти, непосредственно в администрацию Поворинского муниципального района, используя Методические рекомендации Администрации Президента РФ по определению снижения активности обращений граждан, определен перечень мер, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений по направлениям.

Исходя из анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступивших на рассмотрение в администрацию Поворинского муниципального район определен перечень мер, управленческого воздействия по решению проблемных вопросов на 2018 год.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Направления деятельности  (код и вопрос в соответствии с типовым тематическим классификатором) | Мероприятия, направленные на снижение активности населения | Сроки реализации | Наименование органа исполнительной власти, вырабатывающего меры |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| 0002.0007.0073.0242  Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения ( просьба в гражданина о содействии в реализации его конституционных прав (311) | Для решения вопроса оказания материальной помощи отдельным категориям разработано и утверждено «Положение о порядке оказания социальной помощи отдельным категориям граждан, проживающим на территории Поворинского муниципального района» 20.03.2017г. | Продолжить оказание социальной помощи гражданам , оказавшимся в трудной жизненной ситуации. | Администрация Поворинского муниципального района Воронежской области. |
| 0005.0005.0055.1556  Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях .  0005.0005.0055.0576  Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны  0005.0005.0056.0891  Выполнение работ по капитальному ремонту | Администрацией Поворинского муниципального района продолжить работу по вступлению в федеральные и областные программы по переселению из ветхого и аварийного жилья , капитального ремонта многоквартирных домов в рамках целевых программ; предоставления жилья молодым семьям в рамках программы «Предоставление жилья молодым семьям , проживающим в сельской местности» и по федеральной целевой программе « Жилище». | Продолжить работу в 2018 году по данным направлениям. | Администрация Поворинского муниципального района Воронежской области.  Администрация городского поселения город Поворино. |
| 0005.0005.0056.0886  Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория).  0003.0009.0099.0404  Транспортное обслуживание населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок) | На регулярной основе главой администрации района проводить встречи с населением района с участием администрации городского поселения г.Поворино, управляющих компаний, ТСЖ, МУПов, тепло- энергоснабжающих организаций, предприятий, осуществяющих перевозки пассажиров районе. | 1 раз в полугодие  проводить встречи с населением и трудовыми коллективами управляющими компаниями города, энерго и тепло- снабжающими организациями по вопросам содержания общего имущества в многоквартирных домах, тарифов , содержания общего имущества ,организации и удобства пассажирских перевозок по району, качеством проведения капитального ремонта многоквартирных домов, благоустройству придомовых территорий . | Администрация Поворинского муниципального района Воронежской области при участии представителей федеральных и областных структур. |
| 0003.0009.0097.0607  Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий. | Администрации городского поселения город Поворино проработать проблемные вопросы от жителей в городе для подготовки и вступления в муниципальную программу городского поселения город Поворино «Формирование современной городской среды» на 2018г. | Предусмотреть благоустройство дворовых территорий многоквартирных домов , выполнение работ по замене необходимых инженерных коммуникаций, устройство пешеходных проходов, проездов, автостоянок, площадок для отдыха (разных возрастных групп), а также освещение дворовой территории. | Администрация городского поселения город Поворино при участии жителей города. |
| 0003.0009.0096.0370  Строительство и реконструкция объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта, дорог | Продолжить работу по ремонту автомобильных дорог общего пользования местного значения в районе за счет средств областных субсидий и кредитов дорожного фонда. | Администрации городского поселения город Поворино и сельским поселениям при тесном сотрудничестве с уличкомами определить наиболее проблемные участки дорог в поселениях , требующие первоочередного ремонта для дальнейшего рассмотрения и включения в реестр работ и принятия на сессиях при формировании бюджета на 2018г. | Администрация городского поселенитя город Поворино, сельские поселения. |
|  | Итоги работы с обращениями граждан органами местного самоуправления Поворинского муниципального района, общественной приемной губернатора области на регулярной основе представлять на обсуждение на совещаниях, проводимых главой администрации Поворинского муниципального района, рассматривать на заседаниях сессий Совета народных депутатов Поворинского муниципального района с последующей публикацией информации в районной газете «Прихоперье» » и на сайте администрации района. | 01.01.2018-31.12.2018  По мере проведения заседаний. | Администрация Поворинского муниципального района Воронежской области. |
|  | На ежеквартальной основе проводить анализ эффективности рассмотрения обращений граждан, анализ количества и тематики обращений (вопросов) граждан, поступивших в администрацию Поворинского района и поселения Поворинского района , рассчитывать доля в общем количестве вопросов и средний показатель доли в общем количестве вопросов на территории РФ по каждому поселению и в целом по муниципальному району . Если наблюдается увеличение активности населения по сравнению с предыдущими двумя периодами , то намечаются мероприятия корректирующего воздействия на снижение активности граждан (по вопросам, изложенным в обращениях) . В целях дальнейшего совершенствования организации и эффективности работы с обращениями граждан повышать качество рассмотрения заявлений граждан, особое внимание уделять полноте и достоверности информации, содержащейся в ответах на обращения, исключать факты равнодушия, волокиты, формально-бюрократического отношения, недисциплинированности должностных лиц к законным и обоснованным просьбам граждан. | Ежеквартально. | Администрация Поворинского муниципального района Воронежской области. |
|  | Обращения граждан о наиболее значимых социальных проблемах, повторные и коллективные обращения, жалобы на действие или бездействие должностных лиц, а также обращения, поступившие на рассмотрение из правительства Воронежской области и администрации Президента Российской Федерации рассматривать комиссионно с выездом на место к заявителям, с участием автора. | На постоянной основе. | Администрация Поворинского муниципального района Воронежской области. |
|  | Главой администрации Поворинского муниципального района на регулярной основе проводить собрания граждан в сельских поселениях, рабочие встречи с трудовыми коллективами, , с обсуждением и рассмотрением проблемных вопросов жителей района. По результатам проведенных рабочих встреч с населением и трудовыми коллективами на территории сельских поселений главой администрации Поворинского муниципального района,обращения жителей района систематизировать и включать в протокол поручений с назначением ответственных и сроков исполнения, что позволит снять ряд вопросов жизнедеятельности территории. Проблемные вопросы, требующие безотлагательных решений. Систематизировать и включать в план развития Поворинского муниципального района или « Дорожную карту». | 1 раз в полугодие. | Администрация Поворинского муниципального района Воронежской области. |
|  | Проводить « круглые столы» администрацией Поворинского муниципального района с Поворинской организацией ВОВ ВООВ (пенсионеров) войны и труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов с обсуждением проблемных вопросов волнующих население с приглашением руководителей областных, федеральных структур. Результаты вышеуказанных мероприятий доводить до населения через районную газету « Прихоперье» . | 1 раз в полугодие. | Администрация Поворинского муниципального района Воронежской области. |
|  | Проводить на ежеквартальной основе « прямую линию» с жителями района главой администрации Поворинского муниципального района и освещать материал в районной газете. | 1 раз в квартал. | Администрация Поворинского муниципального района Воронежской области. |
|  | Администрацией Поворинского муниципального района во взаимодействии  с общественной приемной губернатора области в Поворинском муниципальном районе проводить тематические приемы по направленности. | По мере возникновения проблемной тематики от  жителей района в ходе приемов. | Администрация Поворинского муниципального района Воронежской области.  Общественная приемная губернатора области. |
|  | Продолжить практику проведения личных приемов граждан в рамках государственной системы бесплатной юридической помощи, утвержденной Федеральным законом Российской Федерации «О бесплатной юридической помощи в РФ» от 21.11.2011г. № 324-ФЗ в общественной приемной губенатора области. | Согласно графику. | Общественная приемная губернатора области. |
|  | Продолжить практику проведения личных приемов граждан в рамках заключенного соглашения между Правительством области и Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области начальником территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Воронежской области в Борисоглебском городском округе, Грибановском,Новохоперском, Поворинском, Терновском районах в общественной приемной губернатора области. | Согласно графику. | Общественная приемная губернатора области. |