

ОТЧЕТ
о работе с обращениями граждан в Администрации
муниципального района Красноярский Самарской области
за 2019 год

За 2019 год в отдел по работе с обращениями граждан Администрации муниципального района Красноярский Самарской области (далее – Отдел или общественная приемная) поступило 1019 обращений, что на 3,3% меньше, чем за аналогичный период 2018 года.



Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального района Красноярский Самарской области и распоряжением администрации муниципального района Красноярский Самарской области № 767 от 05.12.2016 года «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан, поступившими в Администрацию муниципального района Красноярский Самарской области».

В письменной форме поступило 875 (за 2018 - 950) обращений граждан, из них: 595 (63%) – письменных обращений из вышестоящих органов и из других ведомств, организаций, остальные – непосредственно в адрес Администрации муниципального района Красноярский Самарской области (далее – Администрации).

Главе района в 2019 году было адресовано 280 - 27% обращений (2018 – 273 (26%)). Снизилось количество обращений, адресованных к Губернатору СО, – 160 обращений - 15% (в 2018 – 275 обращений (26%)) и к Президенту Российской Федерации – 59 обращений - 5% (в 2018 – 79 обращений (7.9%)). В прошедшем году увеличилось количество обращений, поступивших от депутатского корпуса - 22 обращения (в 2018 – 13), от Уполномоченных по правам человека и ребенка Самарской области — 8 обращений, из прокуратуры поступило – 97 обращений - 9,5% (в 2018 - 71 обращение (6%)).

Личные приемы граждан в Администрации муниципального района Красноярский проводятся еженедельно (каждый вторник) Главой района и его

заместителями по графику. Большое внимание уделяется работе с устными обращениями граждан. На личных приемах за 2019 год Главой района и заместителями Главы принято и рассмотрено 144 обращения. Прием Главы района чаще всего проводится по предварительной записи. Задача общественной приемной отработать вопрос по обращению для его решения с исполнителями по компетенции. Как правило, многие вопросы решаются на этапе подготовки приема. Следует отметить, что устные обращения граждан, поступившие в ходе личных приемов Главы района и его заместителей, имеют больший процент положительных результатов.

В ходе личного приема Главой района принято 63 человека. Перечень вопросов, с которыми граждане обращаются на личный прием к Главе района, совпадает с письменными обращениями, поступающими в Администрацию, это:

- вопросы землепользования
- вопросы коммунального и бытового обслуживания
- вопросы предоставления жилья.

На приеме дается разъяснение обратившемуся; если вопрос не может быть решен на месте, то дается поручение руководителю отраслевого (функционального) органа Администрации. Все замечания и предложения, поступающие во время личных приемов, встреч, как в устной, так и письменной форме, обобщаются и анализируются. Информация о принятых мерах по обращению доводится до заявителя.

Анализ социального состава авторов обращений показывает, что большинство из них относится к социально незащищенным слоям населения: наибольшее количество обращений поступило от пенсионеров, многодетных семей, инвалидов различных категорий, детей-сирот, ветеранов.

Наибольшее количество письменных обращений в течение отчетного периода поступило по вопросам жилищно-коммунального хозяйства – 215 обращений (21% от общего числа поступивших обращений), это меньше чем в 2018 году на 6,7% (на 77 обращений). Значительную часть в этой категории обращений составляют вопросы подведения коммуникаций к вновь выделенным земельным участкам для многодетных и молодых семей (п.Светлое Поле, с.Старый Буян, п. Кондурчинский, п.Восточный с.п.Красный Яр, д. Висловка, п. Новосемейкино); а также вопросы водоснабжения, качества жилищно-коммунальных услуг, жалобы на высокие тарифы, нарушение температурного режима и прочее.

Приоритетной в обращениях граждан была и остается проблема благоустройства поселений - 204 обращения 20% (2018 – 212 (20%)). Часть вопросов посвящена ремонту, строительству и расчистке дорог, уличному освещению, оборудованию детских площадок.

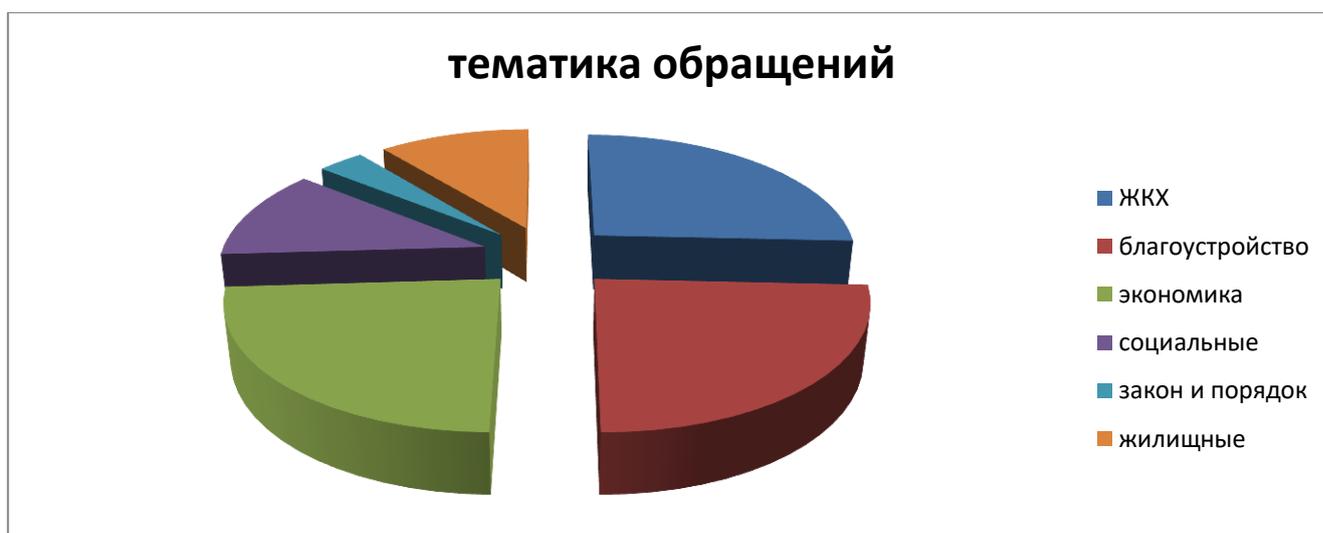
Среди других тем, которые волнуют жителей, – проблемы экологии и появления несанкционированных свалок в районе, вопросы образования, здравоохранения и др. (по экологии - 112 обращений 10,9% (2018 – 122 обращений (11%))

Все обращения были рассмотрены с выездом на место.

Увеличилось количество обращений по жилищным вопросам - 91 (9%) по сравнению с 2018 на 1,4%. Основной поток писем касался улучшения жилищных условий посредством предоставления жилья сиротам, молодым и многодетным семьям, и другим категориям граждан.

По земельным вопросам поступило 200 обращений -19,6 % (в прошлом году – 13,7%). Заявители обращались по вопросам приобретения земли в собственность, в аренду, под индивидуальное жилищное строительство.

Увеличилось количество обращений по вопросам социальной защиты населения по сравнению с 2018 годом на 2,9 %.



Активное участие наш район принял в Общероссийском дне приема граждан 12 декабря 2019 года. В этот день поступило 44 обращения граждан. По 12-ти обращениям вопросы решены положительно.

Общественная приемная администрации района в течении года организовывала и принимала участие в тематических приемах граждан. В течение года были проведены приемы депутатами СГД, уполномоченным по защите прав предпринимателей в Самарской области, заместителем руководителя Красноярского межрайонного следственного отдела, общественным помощником Уполномоченного по правам человека Самарской области.

Работа с обращениями граждан это не только работа с документами, но и с людьми, что требует не только выполнения установленных сроков и порядка рассмотрения, но и неформального подхода и желания помочь человеку.

В общественной приемной ежедневно проводится работа с устными обращениями граждан, где принимаются экстренные меры по проблемам граждан, проводится консультативная помощь, либо граждане направляются по компетенции для оперативного своевременного решения вопроса.

Обращения поступают лично от граждан, по официальной электронной почте администрации района, на личных приемах, по почте, в том числе на здании

администрации размещен ящик для письменных обращений граждан, где жители района могут оставить обращения, не заходя в здание Администрации в любое время суток, а также из Губернаторской программы и федеральной программы ССТУ.РФ.

Необходимо отметить, что в текущем году нарушение сроков рассмотрения обращений граждан не отмечалось.

Анализ письменных и устных обращений показал, что положительно решены вопросы и приняты меры по 107 обращениям (10,5%) по вопросам благоустройства поселений (уличное освещение, ремонт дорог и пешеходных дорожек, установка остановочных павильонов, обустройство придомовых территорий), ремонт крыш и подъездов многоквартирных домов, организация и восстановление подачи воды жителям района и другие.

За истекший период 2019 года в адрес муниципалитета обращений коррупционной направленности не поступало.

Регулярно проводится аналитическая работа по обращениям граждан с целью выявления проблем жителей в рамках отдельно взятых поселений, ведется контроль по недопущению формальных отписок по обращениям граждан, обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.



Отделом проводится системная работа по совершенствованию работы с обращениями граждан, принимаются меры по повышению информационной открытости деятельности исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления, обеспечению оперативной обратной связи с населением.

Администрацией муниципального района Красноярский Самарской области принимаются меры по обеспечению всесторонней реализации установленного статьей 33 Конституции Российской Федерации права граждан на обращение, повышению уровня удовлетворенности граждан результатами рассмотрения их обращений.