

Отчет о работе с обращениями граждан, организаций и
общественных объединений, в том числе юридических лиц
администрации муниципального образования город Армавир
за 2018 год

В 2018 году работа с обращениями граждан, организаций и общественных объединений, в том числе юридических лиц в администрации муниципального образования город Армавир велась в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законами Краснодарского края от 23 июня 2010 года № 2000-КЗ «О местном самоуправлении в Краснодарском крае» и от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», постановлением администрации муниципального образования город Армавир от 12 сентября 2014 года № 2649 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений, в том числе юридических лиц в администрации муниципального образования город Армавир».

В администрацию муниципального образования город Армавир в отчётном периоде поступило **5750 обращений**, из них 4461 письменных (в 2017 году – 4876), 818 с личных приёмов главы города Армавира и его заместителей (в 2017 году – 724) и 471 принято звонков от граждан по телефону «горячей линии» (в 2017 году – 386). В сравнении с аналогичным периодом 2017 года (5986) общее количество обращений уменьшилось на 236 или 3,9 %.

В сравнении с отчётным периодом 2017 года количество обращений, поступивших из администрации Краснодарского края в 2018 году (902) уменьшилось на 14,5% (2017 год - 1056). Также **уменьшилось и количество повторных обращений** в сравнении с аналогичным периодом прошлого года: в 2018 году - 127, в 2017 году- 158, уменьшение составило 19,6% или 31 обращение.

По результатам рассмотренных 4350 письменных обращений:

- 1) поддержано – 1222, что составляет 28,1% (каждое 3 - 4 письмо), в том числе «меры приняты» по 499 или 11,4 % обращениям;
- 2) разъяснено – 2829 или 71,0 %;
- 3) не поддержано - 43 или 0,9 %.

Комиссионно с участием заявителей рассмотрено 1405 обращений от общего количества письменных обращений, что составило 32,3 %.

По содержанию вопросов в письменных обращениях граждан в наибольшем количестве затрагивались **вопросы коммунальной сферы**, которые составили **32,3 % или 1442** обращений, в 2017 году – 1960, уменьшение составило 26,4%, из них по таким вопросам как:

- 1) **спил и обрезка зелёных насаждений** – 194 (в 2017 – 213);
- 2) **строительство и ремонт дорог, дворовых территорий, тротуаров** – 162, более чем в 1,5 раза (в 2017 году – 251);
- 3) **замена водоснабжения, претензии к качеству питьевой воды, канализованные территории** - 124 на 14,5 % (в 2017 году – 145);
- 4) **подтопление домовладений и строительство ливневых канализаций** – 47, в 2,5 раза (в 2017 году – 111);

По вопросам эксплуатации жилищного фонда, имущества МКД, работы управляющих компаний и иных форм собственности поступило **400 обращений**. В связи с передачей полномочий по осуществлению регионального государственного жилищного надзора и лицензионного контроля в муниципалитет количество обращений по данным вопросам **увеличилось в 7,5 раз, в 2017 году таких обращений было 53;**

Второе место по содержанию вопросов занимает **социальная сфера**, по данной тематике поступило **775 или 17,3%** письменных обращений граждан, в 2017 году - 695, увеличение составило 10,3 %.

В сравнении с отчётным периодом 2017 года количество обращений по данной тематике **уменьшилось** по следующим вопросам:

1) **предоставления материальной помощи** гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, так в отчётном периоде поступило 214 письменных обращений, что составило 4,7% от общего количества обращений, в 2017 году – 240, уменьшение на 10,8%;

2) **образования**, всего поступило 79 обращения, уменьшение - на 20,2%, в 2017 году – 99.

Значительно увеличилось на 59,0% по вопросам здравоохранения: в 2017 году -177, в 2018 году – 300 или 6,7% от общего количества обращений.

На третьем месте – это вопросы улучшения жилищных условий, которые составляют **8,7 %** от общего количества письменных обращений (391). В сравнении с 2017 годом количество обращений по данной теме увеличилось незначительно на 1,0% (в 2017 году – 387).

Вопросы имущественных (земельных) отношений –374 или 8,3%, в 2017 году – 383, количество обращений по данной теме уменьшилось на 2,3%.

4,3 % или 195 - это вопросы строительства и архитектуры, данных вопросов в обращениях в сравнении с 2017 годом (385) количество уменьшилось в 2 раза.

4,7 % или 213 поступило по вопросам законности, безопасности и обеспечения правопорядка, судебной и исполнительной системы в сравнении с отчётным периодом 2017 года количество обращений по данной теме уменьшилось на 29,7% обращений (303).

Немаловажная и необходимая правовая помощь в рамках защиты прав потребителей оказывается специалистами отдела цен и тарифов, 146 или 3,2% вопросов в письменных обращениях были рассмотрены вышеназванным отделом. Заявителями была получена своевременная и квалифицированная помощь.

3,8 % или 172 – транспорта и связи, вопросов по данной теме уменьшилось на 54,2% обращений, из них 88 -- это жалобы на действия водителей общественного транспорта. В 2017 году таких обращений поступило 317, из них 184 - жалобы на водителей. В текущем году отделом транспорта и связи совместно с отделом по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город Армавир проводилась системная работа по выявлению нарушений в сфере пассажирских перевозок, в том числе организация и проведения рейдов совместно с отделом полиции МВД России по городу Армавиру, комиссий по рассмотрению обращений граждан с приглашением водителей, руководителей транспортных предприятий и заявителей, совещаний при главе муниципального образования город Армавир и анкетирования, данные мероприятия позволили сократить количество жалоб от населения более чем в 2 раза.

Вопросы сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности составляют 1,7 % или 77 обращений;

Вопросы экономики, малого и среднего бизнеса, торговли составляют 2,2% - это 100 обращений;

174 или 3,9 % заявлений поступило об отзыве ранее направленных обращений в связи с решением вопросов (в 2017 году – 166);

Обращения, для исполнения которых требовалось дополнительное время, были поставлены на контроль полного исполнения (далее - КПИ).

Всего в отчётном периоде на КПИ находилось 1080 обращений (24,2%), по мере исполнения контроль был снят по 815 вопросам в обращениях, как разрешённые, соответственно 265 обращения продолжают находиться на КПИ со сроком исполнения в 2019 году.

Специалистами отдела по работе с обращениями граждан ежедневно проводятся проверки по достоверности содержания ответов заявителям по телефону (229) и с выездом на место (197). Всего в отчётном периоде 2018 года было проведено 426 (10%) таких проверок, при выявлении несоответствия, ответы по обращениям граждан возвращались на доработку, принимались меры по их исполнению.

В 145 жалобах установлено их обоснованность, в том числе нарушения законных прав граждан, из них:

б) в сфере защиты прав потребителей - 39, по результатам рассмотрения были поданы иски в суд;

1) в сфере пассажирских перевозок и транспортных услуг - 27, по результатам проведенных проверочных мероприятий были водители транспортных средств привлечены к дисциплинарной ответственности;

2) в сфере здравоохранения - 22, по результатам проведенных служебных расследований за выявленные нарушения вынесены дисциплинарные взыскания медицинским работникам;

3) в сфере образования - 9, по результатам проведенных проверок 3 должностных лиц привлечены к дисциплинарному наказанию;

4) в сфере жилищного контроля - 46, собственникам помещений или УК были выданы предписания для устранения нарушений;

5) в сфере сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности - 2, были составлены административные протоколы.

Отделом по работе с обращениями граждан выявлено 12 нарушений сроков исполнения по обращениям граждан (служебные записки прилагаются), из них:

1) управлением жилищно-коммунального хозяйства администрации муниципального образования город Армавир (Чмож Д.Г.) - 9;

2) отделом транспорта и связи администрации муниципального образования город Армавир (Баскаль В.А.) - 3.

Специалисты, допустившие нарушения сроков исполнения привлечены к дисциплинарной ответственности.

По итогам работы с обращениями граждан администрации муниципального образования город Армавир за 2018 год в 2019 году необходимо продолжить работу по повышению результативности при рассмотрении обращений, недопущению нарушений сроков исполнения, а также принимать все необходимые меры для подготовки качественных и квалифицированных ответов заявителям.

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан администрации
муниципального образования город Армавир

Е.С.Слепченко