



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ОРЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

АДМИНИСТРАЦИЯ КОЛПНЯНСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

03 апреля 2018 года

п. Колпна

№ 245

Об итогах работы с обращениями граждан, поступившими в администрацию Колпнянского района в 1 квартале 2018 года

Рассмотрев итоги работы с письменными и устными обращениями граждан, поступившими в администрацию Колпнянского района в 1 квартале 2018 года, администрация Колпнянского района Орловской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Направить аналитическую справку «О характере почты и работе с обращениями граждан, поступившими в администрацию Колпнянского района в 1 квартале 2018 года» заместителям главы администрации района, руководителям структурных подразделений администрации для сведения и устранения имеющих место недостатков.
2. Заместителям Главы администрации района, руководителям структурных подразделений администрации:
 - 2.1. Систематически анализировать работу с обращениями граждан, добиваться максимального удовлетворения просьб и своевременных сроков исполнения.
 - 2.2. Строго соблюдать сроки исполнения обращений граждан, графики приема граждан в установленные дни и часы.
 - 2.3. Принять меры для исполнения обращений граждан, находящихся на рассмотрении.
3. Обеспечить бесперебойное функционирование интернет-приёмной на сайте администрации Колпнянского района.
4. Постановление администрации Колпнянского района № 5 от 15 января 2018 года «Об итогах работы с обращениями граждан, поступившими в администрацию Колпнянского района в 4 квартале 2017 года» считать утратившим силу.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника управления по делопроизводству, организационной и кадровой работе администрации района Романову Г.М.

Глава администрации района  Г.Л. Мясникова

**Аналитическая справка
о характере почты и работе с обращениями граждан,
поступившими в администрацию Колпнянского района
Орловской области в 1 квартале 2018 года**

В 1 квартале 2018 года в администрации Колпнянского района было зарегистрировано и рассмотрено 32 обращения (АППГ – 32), из них: 27 заявлений и 5 жалоб. В том числе:

- письменные – 18
- устные – 14.

Через вышестоящие организации к нам поступило 4 письма (АППГ – 3) - по переадресации из администрации Орловской области (3 из них поступило на сайт Губернатора Орловской области, 1 – в приемную Президента Российской Федерации).

Из поступивших обращений 10 (что составляет 31% всей почты) решены положительно (АППГ - 25%), на 19 вопросов (59%) даны исчерпывающие разъяснения, 3 обращения находятся на рассмотрении: о предоставлении земельного участка, о содействии в оформлении гражданства РФ, о привлечении к административной ответственности за нарушение правил содержания домашних животных.

29 обращений (91%) были рассмотрены работниками аппарата администрации района, 3 – переадресованы по компетенции рассмотрения (в органы местного самоуправления поселений: Краснянского - о расчистке дорог, Крутовского – жалоба о ненадлежащем содержании домашних животных, Тимирязевского – жалоба о выдаче фальсифицированной справки администрацией поселения).

Из общего количества обращений 1 (или 3% почты) коллективное – о ремонте щебнем дороги по ул.Тургенева в п.Колпна (решено положительно – объект внесен в план-график ремонта на 2018 год).

Проведенный анализ обращений показал, что в 1 квартале 2018 года граждан волновали в равной степени вопросы экономики и социальной сферы.

По экономическим вопросам (хозяйственной деятельности, природным ресурсам и охране окружающей среды): т.е. с проблемами расчистки и ремонта дорог, подъездных путей к дому, по оформлению в собственность (аренду) земельных участков, приобретению муниципального имущества поступило 11 обращений (или 34% почты). Некоторые из этих обращений носят сезонный характер, они были вызваны неблагоприятными погодными условиями и были положительно решены в кратчайшие сроки. К примеру, обращение гр. Размолова Н.И., проживающего в д.Ново-Яковлевка Краснянского с/п, поступившее на сайт Президента РФ и Губернатора Орловской области о расчистке дороги до населенного пункта. Несмотря на то, что органами местного самоуправления Краснянского сельского поселения дороги местного значения расчищаются своевременно после

каждого снегопада, заявитель написал жалобу о ненадлежащем содержании дорог.

По вопросам социальной сферы: семья, труд и занятость населения, образование, культура, здравоохранение в отчетном периоде также обратилось 11 граждан (34 % заявителей от общего количества). Основной контингент заявителей по данной тематике – это иногородние граждане (из разных городов и поселков Российской Федерации: г. Макаров, г.Липецк, г.Видное, г. Москва и Московская область, Тверская и Оренбургская область и др.). Граждане обращаются по вопросам подтверждения фактов проживания родственников на территории РФ с целью оформления российского гражданства по программе носителей русского языка, в целях оформления наследства, разыскивают места захоронения родственников, погибших при освобождении нашего района в годы ВОВ с целью посещения мест захоронения либо увековечения памяти близких.

Кроме того, по данной тематике начинают поступать обращения о выдаче направлений на учёбу в высшие учебные заведения г.Орла – 3 заявления. Все они находятся на контроле у заместителя главы администрации по социальным вопросам до окончания итоговой аттестации.

По вопросам жилищно-коммунальной сферы (это жилищное законодательство и его применение, обеспечение права на жильё, жилищный фонд, нежилой фонд, содержание и обеспечение коммунальными услугами) обратилось в отчётный период 6 граждан (19%): 4 – по вопросам предоставления жилых помещений, 1 – по продаже жилья, 1 – о подтверждении факта не участия в программе обеспечения жильем членов семей участников ВОВ. По 5 обращениям были даны разъяснения в соответствии с нормами жилищного законодательства, 1 вопрос решен положительно.

Через интернет-приемную администрации района обратилось 9 граждан (АППГ - 2), которым даны ответы в форме электронного письма в течение 5 календарных дней.

Характерной особенностью отчетного периода является значительный рост обращений иногородних граждан – 13, что составляет 41% всей почты (АППГ - 3 или 9%).

Из поступивших обращений – 5 жалоб: 1 через Департамент государственного имущества об определении цены выкупа земельного участка (Хомяков О.В.) - отказано в удовлетворении в связи с отсутствием законных оснований; 2 жалобы на действия органов местного самоуправления поселений (1- на законность действий администрации Тимирязевского с/п по выдаче справки о факте проживания гражданина в 2013 году – разъяснено о выдаче архивной справки на основании похозяйственной книги, 1 – об отказе в выдаче адресно-справочной информации о факте регистрации – разъяснено о передаче указанных функций в ОМВД РФ); 1 жалоба обличительного характера (гр. Жидких А.А.) об отсутствии в регионе дорог, транспортного сообщения, о

неправильном начислении пенсий и т.д., 1 – о ненадлежащем содержании домашних животных (готоятся материалы на рассмотрение административной комиссии при администрации Колпнянского района о привлечении к административной ответственности).

Показателями качества рассмотрения поступающих в администрацию района обращений граждан являются данные о повторных обращениях. В течение 1 квартала 2018 года таких обращений не поступало.

На личном приеме в отчетном периоде Главой администрации было принято 14 человек (АППГ – 11).

В основном на личном приеме граждане касались вопросов улучшения жилищных условий, целевого направления на обучение, трудоустройства, земельных вопросов.

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан, администрация района тесно взаимодействует с органами местного самоуправления поселений, администрациями сельских поселений.

Кроме того, круглосуточно в администрации района работает единая дежурная диспетчерская служба, на которую возложена координация действий всех служб при возникновении аварийных ситуаций. За отчетный период дежурной службой было зафиксировано 17 запросов и 26 сообщений.

Начальник управления по делопроизводству, организационной и кадровой работе

Г.М. Романова