



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ОРЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
АДМИНИСТРАЦИЯ КОЛПНЯНСКОГО РАЙОНА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

10 октября 2013.

п. Колпна

№ 572

Об итогах работы с устными и письменными обращениями граждан, поступившими в администрацию Колпнянского района Орловской области за 9 месяцев 2013 года

Руководствуясь административным регламентом исполнения муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан, рассмотрев итоги работы с письменными и устными обращениями граждан, поступившими в администрацию Колпнянского района за 9 месяцев 2013 года, администрация Колпнянского района Орловской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Направить записку «О характере почты и работе с обращениями граждан, поступившими в администрацию Колпнянского района Орловской области за 9 месяцев 2013 года» заместителям главы администрации района, руководителям структурных подразделений администрации, главам поселений для сведения и устранения имеющих место недостатков.
2. Заместителям Главы администрации района, руководителям структурных подразделений администрации:
 - систематически анализировать работу с обращениями граждан, добиваться максимального удовлетворения просьб и своевременных сроков исполнения;
 - строго соблюдать графики приема граждан в установленные дни и часы;
 - принять меры для исполнения просьб граждан, стоящих на контроле.
3. Обеспечить бесперебойное функционирование интернет-приёмной на сайте администрации Колпнянского района.

4. Постановление администрации Колпнянского района № 350 от 15 июля 2013 года «Об итогах работы с устными и письменными обращениями граждан, поступившими в администрацию Колпнянского района в 1 полугодии 2013 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.

И.о.Главы администрации района

Ellas

И.Н.Шигабутдинова

ЗАПИСКА
о характере почты и работе с обращениями граждан,
поступившими в администрацию Колпнянского района
Орловской области за 9 месяцев 2013 года

Работа с обращениями граждан в администрации района направлена на удовлетворение как общих жизненно важных проблем, так и нужд каждого человека.

Пристальное внимание уделяется упорядочению системы учета, контроля и исполнения обращений граждан.

За 9 месяцев 2013 года в адрес администрации района поступило 272 письменных обращения, за соответствующий период прошлого года 201. То есть количество письменных обращений возросло на 26%, что связано с увеличением роста обращений граждан по земельным вопросам.

По результатам рассмотрения из 272 обращений 145 решено положительно (53%), на 87 обращений даны разъяснения и рекомендации (32%), отказано в рассмотрении 4 обратившимся, не подтвержденных фактов – 2. В стадии рассмотрения находятся 33 письма. Через вышестоящие организации поступило 19 писем (в 2012 г. 9 писем). Повторных обращений в текущий период было 1 (за соответствующий период 2012 г. – 3).

Обращения поступали с территории всех сельсоветов. Основная доля обращений поступила, конечно, от жителей посёлка Колпна (124 письма или 45,5% от всей почты, в 2012 году 106 писем- 58%).

По сравнению с тем же периодом 2012 года возросло число обращений от жителей Белоколодезского (с 6 писем в 2012 году до 12 писем в 2013 г.), Крутовского (6 в 2012, 33 в 2013 году), Тимирязевского (4 в 2012 г., 11 в 2013 г.) и Ярищенского (11 в 2012 году, 31 в 2013 г.) сельских поселений. Рост обращений связан с желанием населения узаконить земельные отношения, газифицировать жильё. На одном уровне держится количество обращений от жителей Ахтырского, Карловского, Краснянского и Ушаковского сельских поселений.

Поднимаемые в письмах вопросы в разрезе отраслей классифицируются следующим образом:

	2013 г.	%	2012 г.	%
сельское хозяйство, земельные вопросы	185	68	60	30
транспорт	6	2,2	0	0
строительство	3	1,1	4	2
связь	0	0	0	0
охрана окружающей среды	0	0	0	0
имущественные отношения	3	1,1	0	0
жилищно- коммунальное хозяйство	16	6	23	11,5
торговля и общепит	0	0	0	0
бытовое обслуживание населения	0	0	0	0
народное образование	0	0	3	1,5

культурно-просветительная работа, физкультура и спорт	2	0,7	0	0
здравоохранение	2	0,7	0	0
труд и зарплата	0	0	2	1
соцобеспечение	4	1,4	7	3,5
соблюдение законности	0	0	19	9,5
другие вопросы	51	19	83	41,3

Анализ письменных обращений показывает, что тематика обращений очень разнообразна. В основном граждане в своих письмах поднимают личные проблемы, такие как узаконивание имущественных отношений, оказание содействия в ремонте дома, об изготовлении градостроительных планов, о снижении брачного возраста, о содействии в поисках родственников, о состоянии мест захоронения родственников и др.

Но есть обращения, носящие общественный характер: о благоустройстве посёлка и состоянии объектов соцкультбыта, о неудовлетворенности состоянием дорог и мостов и др. Таких писем становится всё больше. Иногда граждане высказывают своё видение развития региона, состояние социальной инфраструктуры и пр.

Большое место в почте текущего периода занимают сельскохозяйственные (земельные) вопросы – 68% всей почты. Как обычно граждане обращались с просьбами выделения земельных участков в собственность, в аренду, об утверждении схемы расположения земельного участка и другие. Все обращения удовлетворены.

Следующий блок проблем составляют вопросы жилищно-коммунального хозяйства, по которым поступило 16 писем, относительно всей поступившей за 9 месяцев почты. Это вопросы улучшения жилищных условий, проведение водопровода и канализации, ремонта многоквартирных жилых домов.

По вопросам социального обеспечения в отчётный период было 4 обращения (1,4%). В основном это просьбы об оказании помощи гражданам, оказавшимся в трудных жизненных ситуациях. Такие обращения всегда решаются положительно.

Вопросы строительства, а также имущественных отношений поднимались в 3 просьбах. По вопросам здравоохранения и культурно-просветительской работы поступило по 2 обращения.

Не актуальны в текущем периоде оставались проблемы транспорта, связи, охраны окружающей среды, торговли, бытового обслуживания, народного образования. По данным проблемам обращений в адрес администрации района не поступало.

Поступившие в течение 9 месяцев 2012 года письма рассматривались как работниками аппарата администрации района – 227 писем от всей поступившей корреспонденции (что составляет 83%), так и направлялись по принадлежности решения вопросов в администрации сельских и городского поселений, руководителям предприятий и организаций района.

Для рассмотрения отдельных обращений граждан организуются выезды на места с целью проверки фактов, изложенных заявителями. Данная форма работы позволяет встретиться с заявителем лично, более объективно изучить положение дел по месту проживания. Подобные выезды осуществляются с обязательным участием представителей органов местного самоуправления. Это позволяет решать вопросы более оперативно и результативно.

Среди обратившихся в администрацию района в отчетном периоде были самые разные категории граждан: рабочие, служащие, пенсионеры, ветераны, инвалиды и др.

Для совершенствования работы по взаимодействию с населением в администрации района создан сайт (рубрика «Приём граждан и организаций»), что даёт возможность лицам, имеющим доступ к сети Интернет, обратиться в администрацию района с вопросом и получить квалифицированный ответ. В форме электронного письма за 9 месяцев текущего года поступило 14 обращений.

В ходе проведения личных приёмов в январе-сентябре 2013 года руководством администрации района принято 55 человек.

Основную часть составляют обращения по жилищно-коммунальным проблемам, по социальным и экономическим вопросам: об улучшении жилищных условий, о подведении водопровода, о трудоустройстве, об оказании материальной помощи после пожара, о спиливании тополя и пр.

Как и в прошлые периоды на личный прием обращаются, как правило, незащищенные категории граждан.

Администрация района рассматривает работу с обращениями граждан как важнейшее средство, которое позволяет владеть социально – экономической ситуацией развития района, оперативно принимать дополнительные меры по устранению имеющих место недостатков в различных сферах жизни.

Начальник управления по делопроизводству, организационной и кадровой работе

Романова

Г.М.Романова

Информация

о рассмотрении письменных и устных обращений граждан в администрациях городского и сельских поселений
Колпнянского района за 9 месяцев 2013 года

Наименование администрации городского и сельских поселений	Поступило письменных заявлений		Принято на личном приеме		Характер устных и письменных обращений по отраслям																				
	Всего за 9 месяцев	2013 года	Всего за 9 месяцев		2013 года	2012 года	Всего за 9 месяцев		2013 года	2012 года	Всего за 9 месяцев		2013 года	2012 года	Всего за 9 месяцев		2013 года	2012 года	Всего за 9 месяцев						
			Приема	встречи			личного приема	встречи			личного приема	встречи			личного приема	встречи			личного приема	встречи	личного приема	встречи			
Поселковая администрация	116	93	111	5	71	65	58	0	9	0	0	0	17	61	49	0	0	0	0	31	0	20	9		
Ахтырская	25	3	23	0	18	38	18	0	15	0	0	0	0	2	10	0	0	0	0	9	0	0	7	14	
Белоколодезская	19	28	16	3	75	103	69	0	16	0	1	0	0	3	0	1	0	0	1	0	16	3	53	17	
Знаменская	1	20	0	0	44	29	44	0	3	0	0	0	0	7	19	0	0	0	1	0	14	1	0	14	
Карловская	30	19	26	3	22	24	22	0	18	0	7	0	3	4	5	0	2	4	0	0	0	3	2	4	10
Краснинская	5	3	5	0	46	42	46	0	3	0	5	0	0	4	0	4	0	16	0	0	0	22	0	1	20
Кругловская	17	18	14	1	91	77	79	0	8	0	10	0	1	0	13	2	0	0	0	0	0	38	4	32	16
Тимирязевская	18	11	0	18	5	8	5	0	5	0	0	0	1	0	0	5	0	0	1	0	0	0	11	14	
Ушаковская	0	-	0	0	14	13	10	0	0	0	4	0	0	6	0	0	0	0	0	0	2	0	2	11	
Ярищенская	2	7	2	0	47	30	34	0	10	0	0	0	0	0	25	2	0	0	1	1	0	2	8	8	
Итого:	233	202	197	30	433	429	385	0	87	0	27	0	21	78	131	5	23	4	1	2	11	126	12	138	

Начальник управления по делопроизводству,
организационной и кадровой работе

Г.М.Романова

**о характере обращений граждан о приеме
в разрезе администраций городского и сельских поселений
за 9 месяцев 2013 года**

**о характере присыпок
в организмах граждан поступивших из санитарных постов
Колпнянского района в разрезе администраций городского и сельских поселений района
за 9 месяцев 2013 года**

Наименование администраций городского и сельских поселений		Всего за 9 месяцев		2013 г.		2012 г.		Итого		Итого по всем	
Поселковая	124	106	89	0	2	0	0	2	11	0	0
Ахтырская	10	11	9	0	1	0	0	0	0	0	0
Белоколодезьская	12	6	8	0	0	0	0	0	0	0	4
Знаменская	3	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Карловская	9	12	6	0	0	0	0	0	0	1	2
Краснинская	11	9	2	2	0	0	0	1	2	0	4
Крутовская	33	6	28	1	0	0	0	0	0	1	3
Тимириязевская	11	4	5	0	0	0	0	1	0	0	4
Ушаковская	5	7	3	1	0	0	0	0	0	0	0
Ярищенская	31	11	26	1	0	0	0	1	0	0	3
Из других регионов	23	28	8	1	0	0	0	0	0	1	12
Итого:	272	201	185	6	3	0	0	3	16	0	51

Наачальник управления по делопроизводству,
организационной и кадровой работе

Романова

Г.М. Романова