

Российская Федерация

АДМИНИСТРАЦИЯ

КОЛПНЯНСКОГО РАЙОНА ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 16 » июля 2012 года
р.п. Колпна

№ 353

Об итогах работы с устными и письменными обращениями граждан, поступившими в администрацию Колпнянского района в 1 полугодии 2012 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 в 1 полугодии 2012 года, администрация Колпнянского района Орловской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Направить записку «О характере почты и работе с обращениями граждан, поступившими в администрацию Колпнянского района в 1 полугодии 2012 года» заместителям главы администрации района, главам поселений, руководителям структурных подразделений администрации для сведения и устранения имеющихся 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. Продолжить практику выездных приёмов в населённых пунктах района.

5. Постановление администрации Колпнянского района № 187 от 19 апреля 2012 года «Об итогах работы с устными и письменными обращениями граждан, поступившими в администрацию Колпнянского района в 1 квартале 2012 года» считать утратившим силу.

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

Глава администрации района



С.А.Московский
С.А.Московский

ЗАПИСКА
о характере почты и работе с обращениями граждан,
поступившими в администрацию Колпнянского района
Орловской области в I полугодии 2012 года

В I полугодии 2012 года в адрес администрации Колпнянского района поступило 152 письма, за соответствующий период прошлого года - 122 письма.

Из 152 письменных обращений 86 решено положительно, на 39 обращений даны компетентные разъяснения, 27 вопросов находятся в стадии рассмотрения и стоят на контроле, из них 3 обращения - с обещанием положительного решения.

Обращения поступали с территорий всех поселений района, за исключением Знаменского сельского поселения. Основная доля обращений поступила от граждан, проживающих в посёлке Колпна – 83 письма (в I полугодии 2011 г. - 77 писем), что составляет 54,6 % от общего количества всей почты. Также увеличилось количество обращений от жителей Ахтырского сельского поселения (с 2-х обращений в I полугодии 2011 года до 9 обращений в I полугодии 2012 года), Карловского сельского поселения (с 6 обращений в 2011 году до 9 обращений в 2012 году), Тимирязевского сельского поселения (в 2011 году за I полугодие не имелось обращений, в I полугодии 2012 года – 4 обращения), Ярищенского сельского поселения (с 7 обращений за I полугодие 2011 года до 10 обращений за тот же период 2012 года). На прежнем уровне остались показатели по обращениям жителей Краснянского и Крутовского сельских поселений. Также возрос процент обращений иногородних граждан (с 12 писем в 2011 году до 20 писем в 2012 г.).

Поднимаемые в письмах вопросы в разрезе отраслей классифицируются следующим образом:

	2012	%	2011	%
промышленность	-	-	-	-
строительство	2	1,3	-	-
сельское хозяйство	46	30,2	40	33
транспорт	-	-	2	1,6
связь	-	-	-	-
охрана окружающей среды	-	-	6	5
жилищное хозяйство	8	5,3	5	4
коммунальное хозяйство	9	6	9	7,4
торговля и общепит	-	-	1	0,8
бытовое обслуживание населения	-	-	-	-
народное образование	3	2	-	-
культурно-просветительная работа, физкультура и спорт	-	-	-	-
здравоохранение	-	-	1	0,8
труд и зарплата	1	0,6	1	0,8

соцобеспечение	7	4,6	11	9
соблюдение законности	19	12,5	5	4
другие вопросы	57	37,5	35	29

Анализ характера письменных обращений показывает, что наиболее актуальными являются вопросы сельскохозяйственной тематики, соблюдение законности и вопросы жилищно-коммунального хозяйства.

Земельные вопросы в почте отчётного периода отражены в 46 письмах и заявлениях, что составляет 30,2 % от всей почты. Граждане посёлка Колпна, Ахтырского, Карловского, Тимирязевского, Ушаковского и Ярищенского сельских поселений обращались с просьбами выделения земельных участков в собственность, в аренду, об утверждении схемы расположения земельного участка, о закреплении земельных долей и другие. Все просьбы удовлетворены.

Увеличилось количество обращений по вопросам соблюдения законности. Граждане заинтересованы в узаконивании принадлежащего им имущества, в соблюдении законодательства в сфере труда, занятости и других сферах. Подобные вопросы разъясняются специалистами администрации, гражданам оказывается консультативная помощь, оказываются услуги по составлению исковых заявлений.

Следующий блок проблем - вопросы жилищного (всего поступило 8 обращений) и коммунального хозяйства (9 обращений), относительно всей поступившей почты это составляет 11 % (за соответствующий период 2011 года - 12%). Большая часть из них связана с проведением текущего ремонта систем водоснабжения, канализации, ремонта домов.

9 из 17 писем по жилищно-коммунальным проблемам поступили от жителей посёлка Колпна, по 2 письма от жителей Краснянского и Ярищенского сельских поселений, по 1 письму из Белого Колодца, Карловского, Крутовского и Тимирязевского поселений. Обращения своевременно рассмотрены. Семь вопросов решено положительно, на 8 - даны разъяснения заявителям, 2 вопроса находятся на контроле.

Ещё один актуальный блок вопросов – вопросы социального обеспечения. Их в почте текущего периода – 7. Граждане просят материальной поддержки, оказавшись в трудных жизненных ситуациях: для восстановления сгоревшего при пожаре имущества, для покупки и доставки топлива, для погашения накопившегося долга за коммунальные услуги. Подобные обращения решаются положительно.

По вопросам строительства, народного образования, труда и зарплаты поступило от 1 до 3-х вопросов.

Остальные просьбы касаются расчистки и ремонта межпоселенческих дорог, водоснабжения, газоснабжения, о ремонте частных домовладений, о спиливании деревьев, об урегулировании конфликтных ситуаций и другие. Отдельные просьбы удовлетворены, частично даны разъяснения по волнующим население проблемам, остальные стоят на контроле.

Не актуальны в текущем периоде проблемы транспорта, связи, охраны окружающей среды, торговли, бытового обслуживания, культуры и спорта, здравоохранения. По данным проблемам обращений в адрес администрации района не поступало.

Через вышестоящие организации поступило 6 писем (в 1 полугодии 2011 г. – 4 письма).

Повторных обращений в отчетном периоде было 3.

Поступившие в первом полугодии 2012 года письма рассматривались как работниками аппарата администрации района – 111 писем от всей поступившей корреспонденции (что составляет 73%), так и направлялись по принадлежности решения вопросов в администрации сельских и городского поселений, руководителям предприятий и организаций района.

Анализ сроков рассмотрения обращений граждан должностными лицами администрации района, руководителями муниципальных предприятий и учреждений за рассматриваемый период показал, что все они были выполнены в установленные сроки. В срок до 7 дней рассмотрено 35,5 % писем, до 15 дней – 26%, до 30 дней – 20% и 18% обращений находятся в стадии рассмотрения.

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 его проживания. Подобные выезды осуществляются с обязательным участием представителей органов местного самоуправления. Это позволяет решать вопросы более оперативно и результативно. Всего за 1 полугодие 2012 года было организовано 5 подобных выездов.

Нередко в администрацию района обращаются граждане, которым просто не хватает внимания. Обычно эти граждане - пенсионеры, вынужденные жить в одиночестве, не имеющие возможности прежнего общения. В результате этого некоторые из них начинают вести активную переписку с различными органами власти. Данная категория граждан поднимает вопросы о работе должностных лиц, о справедливости.

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

На личном приеме в 1 полугодии 2012 года руководством администрации района было принято 179 человек (2011 г. – 185 человек), из них Главой района – 44 человека (в соответствующем периоде 2011 года – 47 человек), Главой администрации района - 39 человек, заместителями Главы администрации – 96 человек.

На устном приеме у Главы района граждане поднимали следующие проблемы:

- | | |
|--------------------------|-----------------|
| - жилищные вопросы | – 10 или 22,7 % |
| - труд и зарплата | – 8 или 18 % |
| - коммунальное хозяйство | – 7 или 16 % |

- | | |
|--------------------------------------|---------------|
| - сельское хозяйство, соцобеспечение | - по 4 или 9% |
| - соблюдение законности | - 3 или 6,8 % |
| - народное образование | - 2 или 4,5 % |
| - охрана окружающей среды | - 1 или 2,3 % |

Удовлетворено устных просьб – 15 или 34 %, даны исчерпывающие разъяснения по 17 вопросам, находятся в стадии рассмотрения – 12 обращений.

К Главе администрации района Московскому С.А., обратился 39 человек, из поднятых вопросов 12 решены положительно, что составляет 30,7 %, даны разъяснения по 23 вопросам, находятся в стадии рассмотрения 4 вопроса.

Заместителем Главы администрации Мясниковой Л.Л. за I полугодие с.г. на личном приёме было принято 48 человек. В своих обращениях граждане поднимали следующие вопросы:

- о направлении на учёбу – 35
- о трудоустройстве – 3
- по земельным вопросам – 10

Решено положительно 43 вопроса, разъяснено – 5.

К Прозоровой О.Д., заместителю Главы администрации района, обратились на приём 56 человек по вопросам:

- оказания материальной помощи – 18
- по улучшению жилищных условий и приобретению жилья – 16
- по трудоустройству – 7
- оформлению опеки – 5
- разное – 10

Решено положительно – 27 вопросов, дано разъяснений - 29.

В управлениях, отделах администрации района прием граждан ведется ежедневно.

Согласно утвержденного графика, 1 раз в месяц проводятся выездные приемы граждан в сельских поселениях главой района, главой администрации района и его заместителями, руководителями структурных подразделений.

За истекший период 2012 года проведено 54 выездных приема, где принято 23 человека. Срывов графика приёмов не было. Гражданами было поднято 16 вопросов, из которых 3 решено положительно, на 11 даны разъяснения, 2 вопроса взято на контроль.

Уделяется внимание и другим формам работы с населением. В течение 1 полугодия 2012 года проведены 4 встречи в форме «Дня открытого письма»:

25.01.2012 – Ушаковское с/п, с.Ушаково

01.02.2012 – Ахтырское с/п, с.Вороново

15.06.2012- Тимирязевское с/п, д.Тимирязево и д.Хутор Лимовое

В администрации района существует официальный интернет-сайт Колпнянского муниципального района, на который граждане могут отправить свои обращения. Данная форма обращения удобна для инвалидов и людей преклонного возраста, для молодых мам, которые заняты уходом за ребёнком и не всегда имеют возможность прийти на личный приём. Электронные обращения, поступающие через сайт, регистрируются, обрабатываются и рассматриваются на правах письменных в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ. В 1 полугодии 2012 года поступило 9 электронных обращений.

В целях непосредственного контакта с населением, администрации городского и сельских поселений используют и такую форму работы, как сходы граждан.

В большинстве администраций стало правилом – выносить на народное обсуждение проблемы, волнующие и затрагивающие интересы большинства жителей населённых пунктов. С начала года проведено 73 схода граждан (в 1 полугодии 2011 года – 100 сходов), на которых рассмотрены следующие вопросы:

- | | |
|--|---|
| - по соблюдению правил пожарной безопасности | (Все поселения). |
| - о благоустройстве и санитарном состоянии дворовых и прилегающих территорий | (Городское поселение Колпна, Карловское, Ахтырское, Знаменское, Краснянское, Крутовское сельские поселения) |
| - об обеспечении питьевой водой | (Ахтырское, Тимирязевское сельское поселение, городское поселение п.Колпна). |
| - о мерах по защите населённых пунктов в период весеннего паводка | (Городское поселение Колпна, Ахтырское, Краснянское, Ярищенское сельские поселения). |
| - об ответственности за административные правонарушения | (Ахтырское, Белоколодезское, Краснянское, Ушаковское с/п). |

Работа всех органов местного самоуправления района обращена на поддержку интересов заявителей. Итоги полугодия 2012 года вновь подтвердили, что жители района активно используют свои права на обращение в органы власти и информацию. Сотрудниками администрации района, админи-

страций городского и сельских поселений принимаются все возможные меры для оказания помощи и решения проблем населения. Однако, обобщение характерных вопросов позволяет сделать вывод, что решение большинства их них требует немалых дополнительных финансовых средств. Но основная масса проблем всё же преодолевается на местах.

Работа с обращениями граждан должна исключать факты формализма, не должна носить временный характер, так как за поднимаемыми проблемами скрываются судьбы людей. Поэтому итоги работы с обращениями граждан подводятся ежеквартально (обобщаются и анализируются). Работа с обращениями граждан находится под контролем руководства района, которое добивается от должностных лиц оперативного рассмотрения обращений, выявляются и устраняются причины, порождающие повторные жалобы граждан, обращение в вышестоящие инстанции. В целом делается всё для того, чтобы эффективно решать назревшие проблемы в целях снижения социальной напряжённости в обществе.

Начальник управления по делопроизводству, организационной и кадровой работе

В.М.

Г.М. Романова

СВЕДЕНИЯ

о проведении выездных приёмов граждан в администрациях сельских поселений Колпинянского района Орловской области
за I-е полугодие 2012 года

Наименование сельских администратий	Количество проведённых приёмов	Принято граждан	Поднято вопросов	Решено положительно	Разъяснено	Стоящих на контроле
Ахтырская сельская администрация	6	1	2	1	1	
Белоколодезская сельская администрация	6	2	2		1	1
Знаменская сельская администрация	6	2	2		1	1
Карловская сельская администрация	6					
Краснянская сельская администрация	6	2	2	2		
Крутовская сельская администрация	6					
Тимирязевская сельская администрация	6	1	1		1	
Ушаковская сельская администрация	6	10	2		2	
Ярищенская сельская администрация	6	5	5		5	
Итого:	54	23	16	3	11	2

Начальник управления по делопроизводству,
организационной и кадровой работе -

Романова

Г.М. Романова

СВЕДЕНИЯ

о характере письменных обращений граждан, поступивших в администрацию
Колпинянского района в разрезе администраций городского и сельских поселений района
за 1 полугодие 2012 года

Наименование администраций городского и сельских поселений	Всего за 1 полугодие		Сельское хозяйство	Транспорт	Строительство	Связь	Охрана окружающей среды	Жилищные вопросы	Коммунальное хозяйство	Торговля	Народное образование	Бытовое обслуживание	Культура, физкультура и спорт	Здравоохранение	Труд и зарплата	Социальное обеспечение	Соблюдение законодательства	Другие вопросы
	2012	2011 г.																
п.Колпна	83	77	15	-	1	-	-	5	4	-	1	-	-	-	1	2	10	44
Ахтырская	9	2	8	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Белоколодезская	4	3	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	1
Знаменская	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Карловская	9	6	5	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	1	-
Краснянская	6	6	1	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	2	-
Крутовская	4	4	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	1	1
Тимирязевская	4	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Ушаковская	3	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ярищенская	10	7	7	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Из других регионов	20	12	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	3	10
ИТОГО:	152	122	46	0	2	0	0	8	9	0	3	0	0	0	1	7	19	57

Начальник управления по делопроизводству,
организационной и кадровой работе

Романова

Г.М. Романова

СВЕДЕНИЯ

о характере обращений на личном приеме у Главы Колпинянского района Громова В.А.
в разрезе администраций городского и сельских поселений района
за 1 полугодие 2012 года

Наименование администраций городского и сельских поселений	Всего за 1 полугодие		Сельское хозяйство	Транспорт	Строительство	Связь	Охрана окружающей среды	Жилищные вопросы	Коммунальное хозяйство	Торговля	Народное образование	Бытовое обслуживание	Культура, физкультура и спорт	Здравоохранение	Труд и зарплата	Сообщение	Соблюдение законодательства	Другие вопросы
	2012	2011г.																
Поселковая	20	27	1	-	-	-	1	3	4	-	1	-	-	-	6	-	2	2
Ахтырская	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Белоколодезская	1	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Знаменская	4	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Карловская	5	4	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Краснянская	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Крутовская	4	2	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-
Тимирязевская	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Ушаковская	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ярищенская	5	7	1	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	1	1	-	-
Из других регионов	3	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Итого:	44	47	4	0	0	0	1	10	7	0	2	0	0	0	8	4	3	5

Начальник управления по делопроизводству,
организационной и кадровой работе

В.В.В.

Г.М. Романова

ИНФОРМАЦИЯ

о рассмотрении письменных и устных обращений граждан в администрациях городского и сельских поселений
Колпинянского района за 1 полугодие 2012 года

Наименование администрации городского и сельских поселений	Поступило письменных заявлений			Принято на личном приеме			Характер устных и письменных обращений по отраслям													Сообщение	Соблюдение законности	Другие вопросы	Проведено сходов граждан		
	Всего за 1 полугодие		Решено положительно	Находится в стадии решения	Всего за 1 полугодие		Удовлетворено устных просьб	Находится в стадии решения	Сельское хозяйство	Строительство	Транспорт	Связь	Охрана окружающей среды	Жилищное хозяйство	Коммунальное хозяйство	Торговля и общепит	Бытовое обслуживание населения	Народное образование	Культура, физкультура и спорт					Здравоохранение	Труд и зарплата
					2012 года	2011 года																			
	Итого:	145	139	105	30	277	311	229	-	19	1	11	5	11	54	88	8	20	1					9	8
Поселковая	61	65	54	7	47	51	39	-	4	-	-	-	10	39	31	-	-	-	-	-	-	17	-	7	8
Ахтырская	2	10	2	-	24	20	24	-	3	-	-	1	-	1	6	-	-	-	-	-	8	3	-	4	9
Белокологдзская	24	17	22	2	63	72	45	-	7	-	2	3	-	2	-	3	-	-	-	-	-	40	7	23	7
Знаменская	19	7	-	19	15	14	15	-	-	-	-	-	-	4	20	-	-	-	-	3	-	7	-	-	4
Карловская	12	9	2	2	18	38	16	-	2	1	7	1	1	6	4	1	-	14	-	2	-	2	-	2	6
Краснянская	-	1	-	-	27	28	27	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12	-	-	9
Крутовская	14	19	12	-	46	26	34	-	-	-	-	-	-	-	12	-	-	-	-	-	-	15	-	33	8
Тимирязевская	8	6	8	-	7	6	7	-	-	-	-	-	-	-	-	1	6	-	-	-	-	4	-	4	6
Ушаковская	-	-	-	-	9	12	6	-	-	-	1	-	-	-	6	-	-	-	-	4	-	1	-	1	7
Ярищенская	5	5	5	-	21	44	16	-	3	-	-	-	-	2	9	3	-	-	-	-	3	-	2	2	9

Начальник управления по делопроизводству,
организационной и кадровой работе

Романова

Г.М.Романова

ИНФОРМАЦИЯ
о работе администрации Колпинянского района
с письмами граждан и об организации личного приема граждан
в I-м полугодии 2012 года в сравнении с I-м полугодием 2011 года

№		I-е полугодие	
		2012	2011
1.	Всего поступило писем	152	122
	в том числе: через вышестоящие организации	6	4
	от заявителей	146	118
	повторных	3	-
2.	Всего рассмотрено писем	152	122
	в том числе: работниками аппарата (всего)	111	84
	с выездом на место	5	11
	факты подтвердились	5	9
	решено положительно	86	66
	рассмотрено с обещанием решить положительно	3	1
	разъяснено	34	29
	находится писем в стадии рассмотрения	27	26
	факты не подтвердились	-	2
	рассмотрено писем с нарушением срока	-	-
3.	Принято посетителей на личном приеме		
	всего	179	185
	в т. ч. Главой района	44	47
	Главой администрации района	39	22
	его заместителями	96	116
	удовлетворено устных просьб	97	90
4.	Проверено организаций по вопросам работы с обращениями граждан	-	-
5.	Всего обсуждено на коллегиях (совещаниях) вопросов, связанных с рассмотрением письменных и устных обращений граждан	1	1
6.	Проведено сходов граждан	73	-
	дней открытого письма	4	-
7.	Проведено выездных приемов в администрациях сельских поселений	54	54
	Принято граждан	23	40
	Поднято вопросов	16	35
	Решено положительно вопросов	3	2
	Разъяснено	11	28
	На контроле	2	5
8.	Проведено семинаров, совещаний	6	6

Начальник управления по делопроизводству,
организационной и кадровой работе

Романова

Г.М.Романова