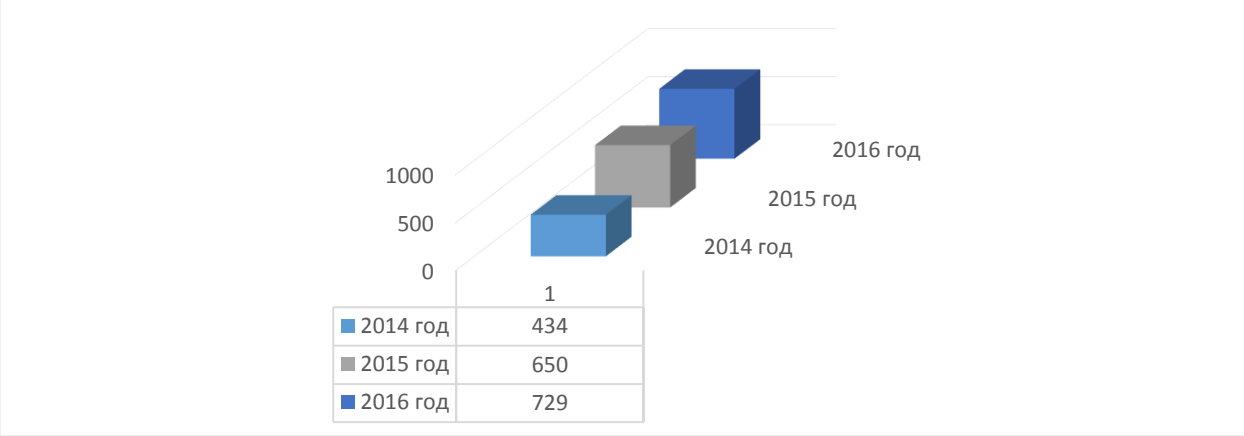
Записка о работе
с письменными и устными обращениями граждан в администрации муниципального образования Ленинградский район
за 12 месяцев 2016 года.

За истекший период 2016 года в администрацию муниципального образования Ленинградский район поступило 729 писем, содержащих обращения, заявления и жалобы граждан. Если сравнивать данный показатель с показателем аналогичного периода прошлого года, можно сказать, что количество писем из года в год неизменно растет, представлено в диаграмме № 1.

Диаграмма № 1

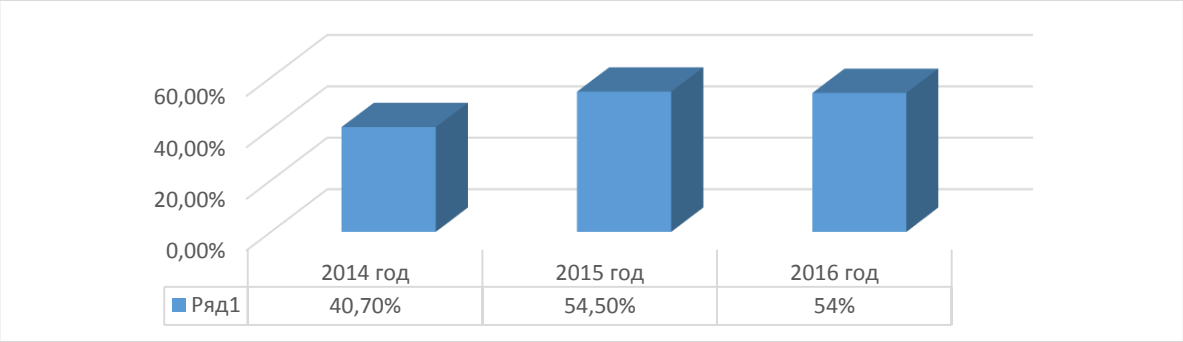
Поступило всего письменных обращений 2014-2016 годы



Объем писем, заявлений, обращений и жалоб граждан в Ленинградском районе, направляемых жителями района в адрес губернатора края и Президента РФ, составляет 54% всей корреспонденции (то есть 393 письма). В аналогичном периоде прошлого года объем писем в адрес губернатора края и Президента РФ от жителей нашего района составил 54,5 % корреспонденции. Показатели представлены в диаграмме № 2.

Диаграмма № 2

Объем писем, поступивших из администрации края, в 2014-2016 годах

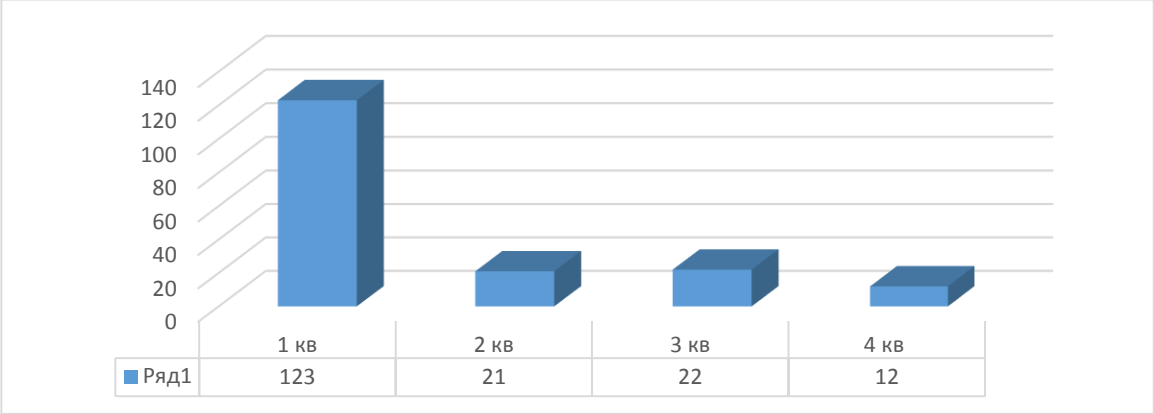


Если рассматривать показатель направления жителями района писем и обращений в адрес Президента Российской Федерации, то можно сказать, что муниципальное образование Ленинградский район в течение многих лет относится к тем районам, из которых в адрес Президента поступает

незначительное количество писем. Однако в 2016 году число данных писем достигло 178 (24,4% всей корреспонденции), при этом 104 письма из вышеуказанных были направлены многократно одним лицом и по одному и тому же вопросу. Количество поступающих писем отражено в диаграмме № 3.

Диаграмма № 3

Количество писем в адрес Президента РФ в 2016 году

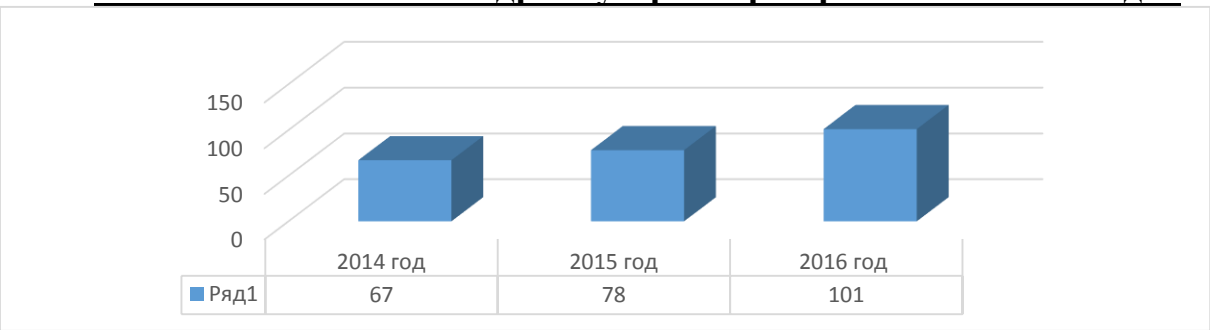


В своих обращениях к губернатору Краснодарского края и Президенту Российской Федерации граждане наиболее часто обращают внимание на вопросы благоустройства, строительство объездной дороги и вопросы жилищно-коммунальной сферы, в том числе повышения оплаты жилищно-коммунальных услуг, а также граждане поднимают вопросы улучшения жилищных условий, путем предоставления жилья и денежных выплат на его приобретение, поступают просьбы об оказании финансовой помощи на различные нужды, вопросы оформления земельных участков и долей, земельные споры и другое.

Учитывая, что возможность обратиться к губернатору края посредством телефона «горячей линии» все чаще используется всеми жителями края, объём данных обращений постоянно растет. Так, в течение 2016 года по многоканальному круглосуточному телефону администрации Краснодарского края от жителей Ленинградского района в адрес губернатора поступило 101 обращение, что составляет 13,9% корреспонденции.

Диаграмма № 4

Количество звонков в адрес губернатора края в 2014-2016 годах



Посредством сети Интернет жителями Ленинградского района в 2016 году направлено 258 писем из 729 поступивших, то есть 35,4% корреспонденции. При этом заявителями осуществляется одновременная

рассылка писем в несколько организаций, что существенно увеличивает объем поступающих обращений.

Наиболее часто жители Ленинградского района обращаются с заявлениями по жилищным вопросам, обращения данной тематики составляют более 40 % всех поступающих писем. Предметно:

-20,6% всех обращений поступили по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, а именно: жалобы на качество водоснабжения и качество поставляемой воды (в летний период количество данных писем увеличивается); жалобы на перебои в электроснабжении, на низкое напряжение в электрических сетях, а также просьбы жителей о замене и переносе электроопор; массово поступают обращения о высоких тарифах на коммунальные услуги, о несогласии с суммой оплаты данных услуг, а также о завышении оплаты общедомовых нужд. В этой связи граждане зачастую обращаются по вопросам установки и замены приборов учета. Каждый случай рассматривается индивидуально, в случае выявления нарушений производится перерасчет оплаты, также проводятся собрания жильцов многоквартирных домов для информирования о необходимости учета и оплаты общедомовых нужд. Помимо этого, поступают обращения об отсутствии горячей воды летом и качестве отопления в зимний период. Также к главе муниципального образования жители района обращаются с претензиями к работе управляющих компаний. Для рассмотрения каждого обращения по существу на место выезжают специалисты администрации муниципального образования, сельского поселения и представители управляющих компаний;

- 21,3 % писем являются заявлениями и просьбами об улучшении жилищных условий, получении социальных выплат на приобретение жилья, о постановке на учет нуждающихся в жилье, а также просьбы об оказании помощи в ремонте частных жилых домов. Продолжают поступать просьбы об оказании помощи в регистрации по месту жительства. По всем обращениям даны разъяснения и подробные рекомендации об участии в жилищных программах.

Значительный объем обращений, заявлений и жалоб (15,7 % всех обращений) составляют вопросы благоустройства населенных пунктов района (освещение улиц, ремонт дорог, тротуарных дорожек, дворов многоквартирных домов и установка детских площадок, а также вывоз мусора).

Заявления по социальным вопросам в целом составляют более 13 % обращений:

- наибольший пласт занимают вопросы здравоохранения – 6,2% обращений, среди них : просьбы об оказании медицинской помощи и жалобы на качество медицинских услуг, установление группы инвалидности и обеспечение лекарственными препаратами;

- вопросы образования представлены письмами о положении дел в дошкольных и средних общеобразовательных учреждениях района, в том числе об их ремонте – 2,7% обращений,

- просьбы о предоставлении мер социальной поддержки, начислении пенсии, надбавок к пенсии и оказании материальной помощи на различные нужды составили 3,2% обращений.

По земельным вопросам (оформление аренды земельных участков, оформление в собственность земельных участков, предоставление земельных участков многодетным семьям) поступило 7,8% корреспонденции.

По вопросам движения общественного транспорта на территории станицы Ленинградской, а также сохранения рейсов и расширения маршрутов движения пригородных автобусов, обновления автобусного парка и об урегулировании деятельности такси в районе поступило 3,7% корреспонденции.

Процентное и количественное соотношение вопросов, поднимаемых в обращениях граждан, представлено в диаграммах.

Диаграмма № 5

Тематика обращений в 2016 году

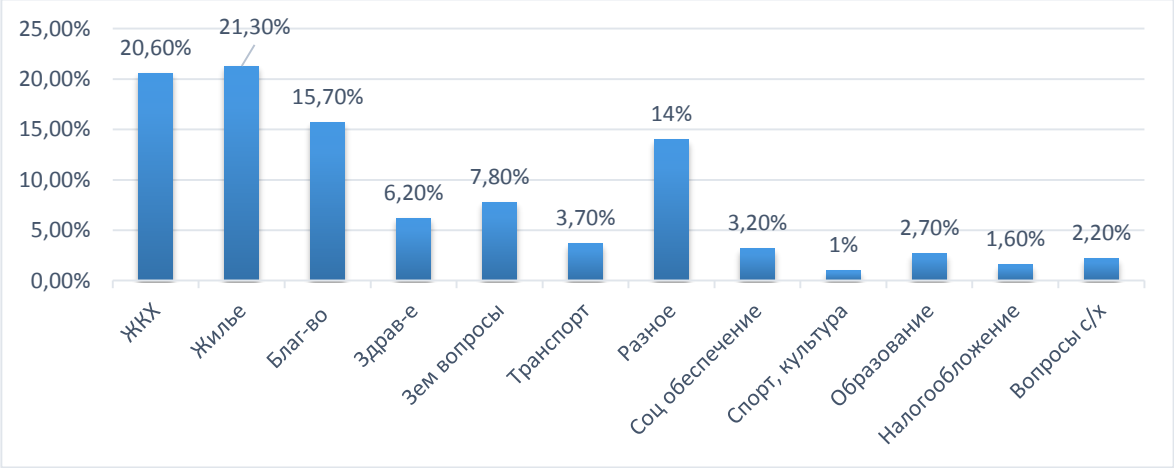
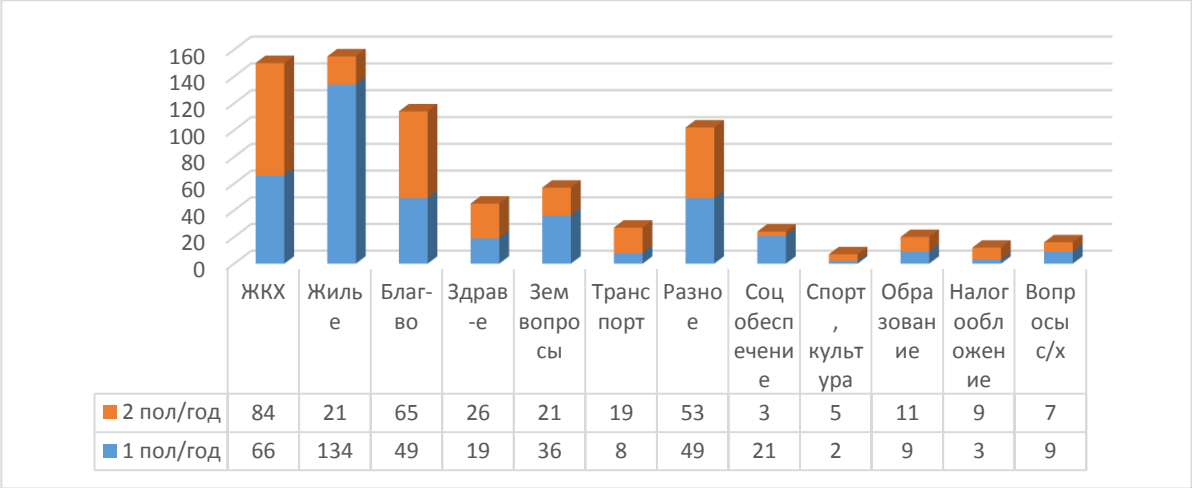


Диаграмма № 6

Количественное соотношение обращений по темам в 1-м и 2-м полугодиях 2016 года

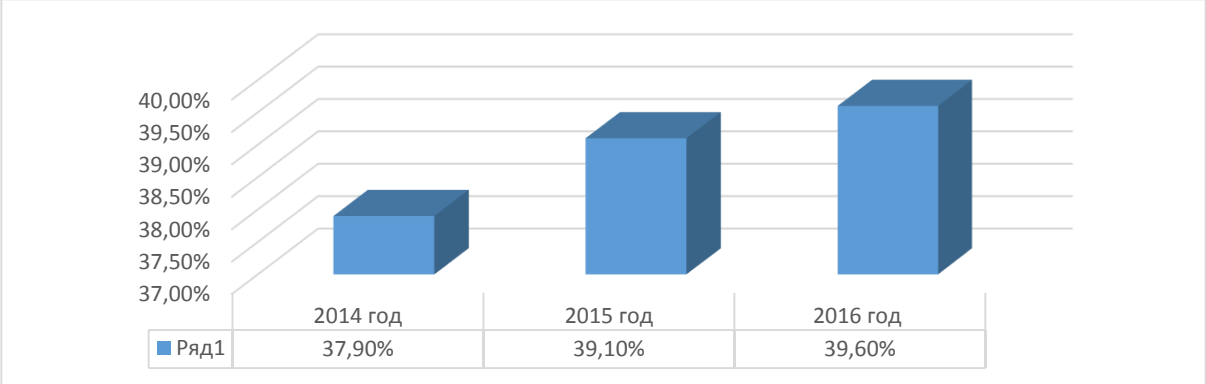


	ЖКХ	Жилье	Благ-во	Здрав-е	Зем вопросы	Транспорт	Разное	Соц обеспечение	Спорт, культура	Образование	Налогообложение	Вопросы с/х
2 пол/год	84	21	65	26	21	19	53	3	5	11	9	7
1 пол/год	66	134	49	19	36	8	49	21	2	9	3	9

Для наиболее объективного рассмотрения 39 % всех обращений рассматриваются с выездом на место. Такой подход в работе позволяет избежать повторных и многократных жалоб.

Диаграмма № 7

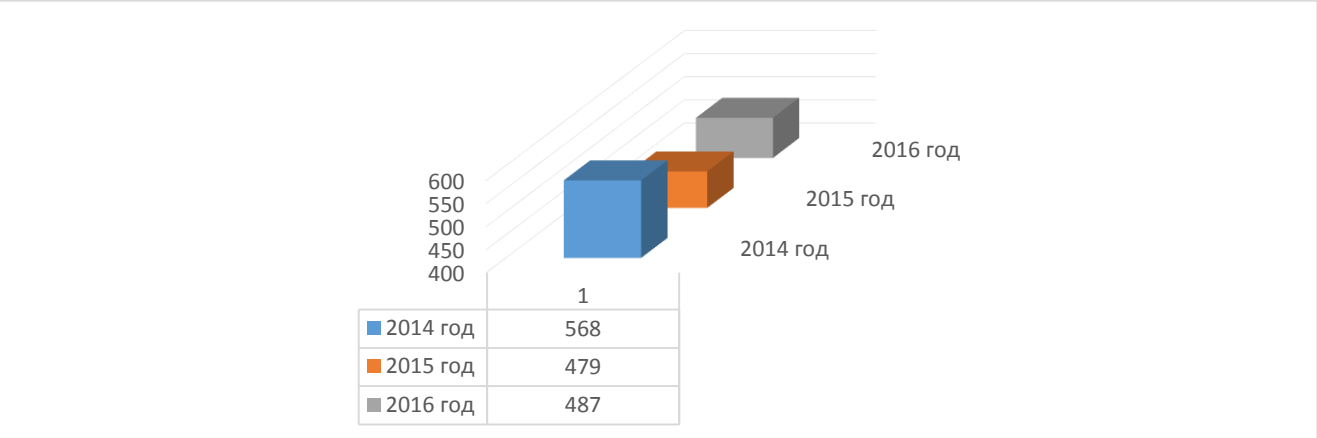
Рассмотрено комиссионно, с выездом (письма) за 2014-2016 годы



Устно к главе муниципального образования и его заместителям в 2016 году обратились 487 заявителей, и в сравнении с 2015 годом объем устных обращений остается практически неизменным.

Диаграмма № 8

Количество устных обращений в 2014-2016 годах



В еженедельном приеме главы муниципального образования принимают участие его заместители, помимо этого, заместители главы муниципального образования ведут прием граждан ежедневно по утвержденному графику с 9-00 до 11-00 (кроме выходных дней).

Для удобства жителей населенных пунктов, отдаленных от районного центра, согласно утвержденному графику, в вечернее время, в сельских поселениях района проводятся выездные приемы граждан главой муниципального образования и его заместителями.

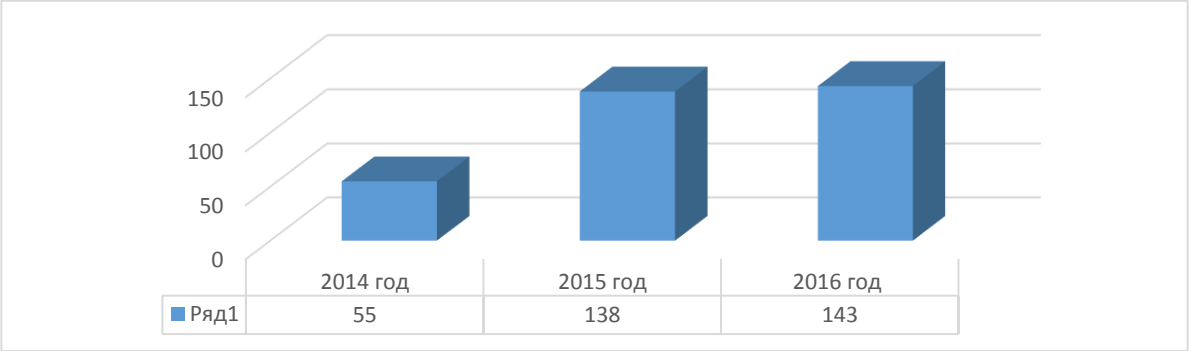
Каждый первый понедельник месяца, с 17-00 до 18-00 проводится «Прямая линия» главы муниципального образования, в ходе которой глава муниципального образования отвечает на вопросы граждан по телефону. Для оперативного решения возникающих вопросов, в том числе незамедлительного выезда на место, в работе «Прямой линии» участвуют все заместители главы муниципального образования, глава Ленинградского сельского поселения, руководители управления образования и Ленинградской центральной районной больницы. О проведении «Прямой линии» граждане заблаговременно уведомляются через средства массовой информации.

Обращения граждан также принимаются по телефону «горячей линии» общественной приемной и рассматриваются как устные обращения. Данные

формы работы востребованы населением и количество обращений, поступающих по телефонам «Прямой линии» и «горячей линии», растет.

Диаграмма № 9

Количество обращений на «Прямую линию», «горячую линию» в 2014-2016 годах



Результативность рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Ленинградский район, в процентном соотношении от числа рассмотренных такова:

- в отношении письменных обращений рассмотрены положительно 158 писем, то есть 21,8%; даны разъяснения на 567 писем, что составляет 78,2%; находятся на рассмотрении согласно установленным срокам 27 писем;

- в отношении устных обращений рассмотрены положительно 114 обращений, то есть 24,6 %; даны разъяснения на 350 обращений, что составляет 75,4%, находятся на рассмотрении согласно установленным срокам 23 обращения.

С целью повышения качества рассмотрения обращений граждан ежеквартально с сотрудниками администрации муниципального образования Ленинградский район и администраций сельских поселений района, ответственными за ведение делопроизводства, проводятся обучающие семинары и семинары- практикумы по устранению ошибок при подготовке ответов заявителям.

В целях предупреждения нарушения контрольных сроков рассмотрения обращений граждан: еженедельно заместителям главы муниципального образования Ленинградский район направляется перечень находящихся на рассмотрении устных и письменных обращений граждан, с указанием исполнителя и сроков; неполные и формальные ответы возвращаются исполнителям на доработку; информация о работе с обращениями граждан, а также об исполнительской дисциплине заслушивается на планерных совещаниях при главе муниципального образования.

Глава муниципального образования
Ленинградский район В.Н.Гукалов