



## КОЛЛЕГИЯ АДМИНИСТРАЦИИ КОЛЬЧУГИНСКОГО РАЙОНА

### РЕШЕНИЕ

От 25.02.2019

№ 1

*О работе с обращениями и заявлениями граждан в администрации Кольчугинского района за 2018 год*

Заслушав и обсудив информацию первого заместителя главы (руководителя аппарата) о работе с обращениями и заявлениями граждан в администрации Кольчугинского района за 2018 год, коллегия администрации района отмечает, что работа проводилась в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», инструкцией по работе с документами в администрации Кольчугинского района, утвержденной распоряжением главы района от 28.03.2011 № 52-р.

В 2018 году в администрацию Кольчугинского района поступило 1001 обращений, из них через вышестоящие органы – 470. В сравнении с предыдущим периодом в 2018 году количество обращений уменьшилось на 184 обращения.

В администрации района ежемесячно ведётся приём граждан по личным вопросам, организовано проведение встреч главой администрации района в сельских поселениях. Увеличилось количество проверок фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место.

Вместе с тем, в работе с обращениями граждан имеются и упущения:

- не всегда доступно разъясняется гражданам порядок разрешения тех или иных вопросов;
- имеются факты невыполнения данных жителям обещаний, поверхностный подход решения проблемы, что порождает повторные жалобы, переадресацию обращений из одной властной структуры в другую.

В отделе делопроизводства и контроля исполнения ведётся аналитическая работа по обращениям граждан.

На основании изложенного,

**КОЛЛЕГИЯ РЕШИЛА:**

1. Информацию первого заместителя главы (руководителя аппарата) о работе с обращениями и заявлениями граждан в администрации района по итогам 2018 года принять к сведению.

2. Обратить внимание заместителей главы администрации района, руководителей структурных подразделений администрации района и муниципальных казённых учреждений на:

- более качественный и детальный подход к рассмотрению обращений граждан, при необходимости с выходом на место;

- своевременное предоставление информации заявителям о результатах рассмотрения их обращений;

- выявление причин, порождающих обоснованные коллективные и повторные обращения;

- правильное оформление резолюции на поступивших в администрацию обращениях граждан.

3. Заведующему отделом делопроизводства и контроля исполнения:

- осуществлять ежедневный контроль за сроками и соблюдением порядка рассмотрения поступающих в администрацию района обращений граждан;

- ежемесячно проводить полный анализ всех обращений;

- информировать граждан через средства массовой информации, КТОСы по наиболее часто задаваемым вопросам, а также вопросам, представляющим интерес для неограниченного круга людей.

4. Контроль за исполнением настоящего решения возложить на первого заместителя главы (руководителя аппарата) администрации района.

И.о. главы администрации района

Р.В. Мустафин

**Анализ рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Кольчугинского района в 2018 году  
( в сравнении с 2017)**

В 2018 году в администрацию Кольчугинского района поступило 1001 обращение, из них через вышестоящие органы – 470 .

<b>Обращения</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Общее количество поступивших обращений, В том числе:	1185	1001
Через вышестоящие органы	552	470
Коллективных	236	129
Повторных	393	232

По сравнению с 2017 годом количество обращений уменьшилось на 184, через ВСО уменьшилось на 82. Количество коллективных обращений уменьшилось на 110. Уменьшилось количество повторных обращений на 161.

Из Администрации Президента Российской Федерации по компетенции рассмотрения и принятия решений в 2018 году поступило 45 обращений. В сравнении с предыдущим периодом в 2018 году количество обращений из Администрации Президента уменьшилось.

<b>Обращения</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Общее количество поступивших обращений из Администрации Президента	50	45

В обращениях граждан в 2018 году поставлено 1041 вопросов, в 2017 года – 1217.

Вопросы, поступившие в администрацию района, распределены по группам соответствующих тематических разделов согласно типовому общероссийскому классификатору обращений граждан и организаций.

<b>Классификатор вопросов</b>	<b>Тематика вопросов</b>	<b>2018</b>	<b>2018 всего</b>
Государство, общество, политика	местное самоуправление	3	3
	Жилищно-коммунальная сфера	3	472
Жилищно-коммунальная сфера	Обеспечение граждан жильем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере	27	
Жилищно-коммунальная сфера	Коммунальное хозяйство	441	

	Оплата строительства, содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации, субсидии, льготы)	1	
Оборона, безопасность законность	безопасность и охрана правопорядка	147	147
Социальная сфера	Труд и занятость населения		81
	Семья	17	
	Социальное обеспечение и социальное страхование	21	
	Образование. Наука. Культура	23	
	Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	20	
Экономика, хозяйственная деятельность	Бытовое обслуживание населения	2	396
	Градостроительство и архитектура	68	
	Связь	6	
	Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	10	
	Транспорт и дорожное хозяйство	310	

Анализ показывает, что основные вопросы, по которым обращаются граждане по-прежнему вопросы жилищно-коммунального хозяйства (441), транспорта и дорожного хозяйства (310), безопасности и охраны правопорядка (147).

По многочисленным обращениям жителей из внебюджетных источников был установлен новый мост в д. Новоселка. Также из внебюджетных источников был восстановлен мост на ул. Аэрофлотская в пос. Раздолье. По обращениям родителей учеников СОШ № 4, в целях безопасности дорожного движения, было установлено ограждение тротуара от проезжей части вдоль школы и на переулке Пятилетки. По многочисленным обращениям граждан были отремонтированы тротуары по ул. Комарова.

Поступают обращения в администрацию от жителей сельских поселений. В частности по проблемам уличного освещения, улучшения жилищных условий, по содержанию пожарных прудов. Руководители сельских поселений должны самостоятельно решать вопросы в рамках своих полномочий, но на местах вопросы не решаются. Предоставляются ответы об отсутствии необходимого количества денежных средств на эти цели в бюджете поселения.

Множественные повторные обращения поступают от жителей города и сельских поселений по вопросам ремонта дорог. МКУ «Управление благоустройства и дорожного хозяйства» также предоставляются ответы о недостаточном количестве денежных средств, выделяемых на данные мероприятия.

Такие ответы приводят к тому, что граждане города и района начинают сомневаться, что на местах что-либо решается, теряют веру, и не доверяют местной власти. Начинают обращаться в вышестоящие органы, чем вызывают рост повторных обращений и обращений через вышестоящие органы.

Информация о качестве рассмотрения обращений граждан:

Период	Поступило всего	Рассмотрено	В т.ч. с выездом на место	Поддержано	Удовлетворено	Разъяснено	Отказано
2017	1185	1217	84	97	87	949	84
2018	1001	1041	225	144	76	748	33

К главе администрации района и его заместителям на личный прием обратилось:

Период	Поступило всего	Рассмотрено	В т.ч. с выездом на место	Поддержано	Удовлетворено	Разъяснено	Отказано
2017	185	195	20	10	25	154	6
2018	95	98	24	26	11	60	1

Для повышения эффективности работы с обращениями граждан, личные приемы и встречи с населением проходят в форме открытого диалога власти с гражданами, для создания обратной связи между населением и администрацией.

Процент удовлетворения обращений граждан от общего количества вопросов в 2017 году составил 7,1%, в 2018 – 7,3% .

На личном приеме в 2017 – 12,8%, в 2018 – 11,2%.

Показатель коэффициента активности населения в 2018 году составил 81,64 (по области 96,97).

Активность поступлений обращений и показатель удовлетворенности определяет оценку эффективности работы органов власти и уровень доверия населения к ней в целом.

Проведенный анализ показывает: необъективное и не всестороннее рассмотрение поставленных в обращении вопросов, отсутствие в ответах правовых обоснований принятых решений по поставленным вопросам в обращениях, получение ответов на жалобы от должностных лиц, решение или

действие (бездействие) которых они обжаловали в обращении на имя другого должностного лица, вызывает недовольство граждан. Как результат, в вышестоящие органы поступают жалобы на работу органа местного самоуправления, а также повторные обращения.

Качественное и своевременное рассмотрение обращений граждан, рассмотрение обращений с выездом на место (особенно руководителей), несомненно, отражается на уменьшении количества повторных обращений. Увеличение количества обращений в администрацию области и в вышестоящие органы, а также повторные обращения значительно влияют на оценку эффективности работы органов власти всех уровней.

Для повышения эффективности работы с обращениями граждан необходимо:

- проводить работу с обращениями граждан в строгом соответствии с ФЗ-59 и на основании Методических рекомендаций;
- соблюдать контроль за сроками рассмотрения и качеством подготовки ответа;
- обеспечивать рассмотрение повторных обращений граждан, как правило, с выездом на место и с участием авторов обращений.

Зав. отделом делопроизводства  
и контроля исполнения

И.С. Ануфриева