ИНФОРМАЦИЯ

о работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования Ейский район за 2016 год.

В администрацию муниципального образования Ейский район в 2016 году поступило **1794** письменных и **1921** устное обращение. В сравнении с 2015 годом количество поступивших обращений **уменьшилось на 15 %**

Доля письменных обращений, рассматриваемых по поручению администрации Краснодарского края, **уменьшилась в 2 раза**  и составила 28 % (545 обращений), в сравнении с 2015 годом 56 % (1200 обращений).

Доля обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации, также **уменьшилась на 7%** и составила 15**%** (276 обращений)от общего количества поступивших письменных обращений, в 2015 году - 441обращение (21%).

На прежнем уровне осталась доля обращений, поступивших в форме электронного документа, и составила 1**2%** (223 обращения).

Результативность при рассмотрении обращений в отчетном периоде **увеличилась на 26 %** в сравнении с 2015 годом (12%) и составила

- поддержано, в том числе меры приняты – 38 %;

- разъяснено – 63 %;

- отказано – 0.

Анализ возрастных групп показал, что лидирует группа от 25 до 50 лет. Это обусловлено развитием информационных технологий и увеличением количества пользователей интернетом, государственными инициативами, направленными на предоставление мер поддержки многодетным семьям, молодым семьям и льготной категории граждан.

В сравнении с 2015 годом тематика обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального образования Ейский район в 2016 году несколько изменилась.

**На 22 % увеличилась** доля обращений по вопросам **жилищно-коммунального хозяйства** и составила 51 **%**.

**Увеличилась на 2 % доля обращений по вопросам** э**кономики и составила 4 %** (размещение торговых точек, работа предприятий общественного питания, развитие предпринимательской деятельности, инвестиции).

**На 8 %** **снизилась** доля обращений **по земельным вопросам** и составила 6 **%**.

**Уменьшилась на 4 % до**ля обращений **по вопросам социального обеспечения** и составила **6 %.**

Доля обращений **по вопросам здравоохранения**  составила **4 %,** в сравнении с 2015 годом снизилась на 2%.

**Уменьшилась на 2 % доля** обращений **по вопросам законности и правопорядка и составила 4%.**

**На прежнем уровне осталась доля**  обращений по вопросам **транспорта и связи** - **4 %** (транспортное обслуживание населения, отсутствие сети Интернет).

На прежнем уровне осталась доля обращений по вопросам **строительства и архитектуры** составила 5 % .

Доля обращений **по вопросам образования осталась на прежнем уровне и составила 1,0 %.**

Доли обращений по вопросам **труда и занятости, культуры, спорта и сельского хозяйства** составляют менее 2%.

При рассмотрении обращений хорошо себя зарекомендовала и широко используется на протяжении нескольких лет такая форма работы как комиссионное рассмотрение с выездом на место с участием заявителя. В комиссионных выездах принимают участие заместители главы, руководители структурных подразделений администрации, главы поселений, депутаты, участковые уполномоченные полиции, председатели квартальных комитетов.

В 2016 году комиссионно с выездом на место рассмотрено 56 % обращений.

- **431** человек принято в общественной приемной и специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан.

- **570** человек обратились по телефонам «Горячей линии» и «Прямых линий» с главой муниципального образования Ейский район и с заместителем главы муниципального образования Ейский район по социальным вопросам. Многие вопросы решались оперативно, оказывалась необходимая помощь.

Принято граждан на личных приемах руководством **622** человека, что на 58,8% больше по сравнению с 2015 годом,

- в том числе главой муниципального образования Ейский район – **367** человек (на 65,1% больше, чем в 2015 году).

Из поступивших **1921** устных обращений результативность рассмотрения обращений улучшилась в два раза по сравнению с 2015 годом:

- поддержано **– 940 (49 %);**

- в том числе меры приняты - **500 (26 %);**

- разъяснено **981 (51 %);**

- не поддержано – 0.

С целью установления активного диалога власти с населением, изучением проблем жителей и принятия совместных решений более эффективной формой признано проведение встреч, собраний с жителями города и сельских поселений.

Для участия в собраниях приглашались руководители краевых и федеральных служб (УВД, Военкомат, Госпожнадзор, Пенсионный фонд, Центр занятости населения, Управление социальной защиты населения, межрайонный отдел Федеральной службы контроля за наркотиками РФ по Краснодарскому краю), руководители ОАО «Ейские городские электрические сети», филиала «Ейский групповой водопровод», МУП «Комбинат коммунально-бытовых услуг», начальник отдела УВД РФ по Ейскому району, участковые инспектора полиции. Такая форма работы дает возможность населению не только высказаться, выразить свою волю, но и получить квалифицированные разъяснения, а общаясь непосредственно с руководителями, обратиться с просьбой.

Для повышения информированности населения о деятельности государственных и муниципальных учреждений вошла в практику и хорошо себя зарекомендовала на протяжении ряда лет такая форма работы как «Выездная приемная».

В соответствии с графиком, утвержденным постановлением администрации муниципального образования Ейский район, специалисты управления социальной защиты населения, Пенсионного фонда, налоговой инспекции, управления жилищно-коммунального хозяйства, Муниципального учреждения здравоохранения «Ейская центральная районная больница», УВД, выезжали в сельские поселения и проводили прием граждан. За отчетный период 20 человек получили квалифицированные разъяснения по различным вопросам. Выделение земельных участков под ИЖС и ЛПХ для многодетных семей, социальные льготы инвалидам, пересмотр размера пенсии, задолженность по налогам и сборам, оказание медицинских услуг, приобретение льготных лекарств, решались оперативно в день приема.

В рамках Федерального закона от 21.11.2011 года №324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 23.04.2013 года №2697 «О бесплатной юридической помощи в Краснодарском крае» второй год на территории Ейского района работают специалисты государственного казенного учреждения «Государственное юридическое бюро Краснодарского края» по адресу: город Ейск, улица Коммунаров, 4, 3-й этаж, кабинет 31.

На зданиях администраций городского и всех сельских поселений Ейского района установлены почтовые ящики «Почта главы», что позволило 29 жителям воспользоваться возможностью оставить главе письменные обращения в удобное для себя время.

При внимательном отношении к проблемам заявителей на местах, неукоснительном соблюдении требований законодательства о работе с обращениями граждан, оперативно оказанной консультативной помощи во взаимодействии со всеми заинтересованными организациями и учреждениями, а также оказанной правовой поддержкой населению значительно сокращается количество обращений.