|  |  |
| --- | --- |
|    | Аппарат Правительства Ставропольского краяОтдел по работе с обращениями граждан пл. Ленина, 1, г. Ставрополь |

О Т Ч Е Т

о работе администрации Благодарненского муниципального района Ставропольского края и муниципальных образований района с письменными и устными обращениями граждан, поступившими в январе – декабре 2012 года

В администрации Благодарненского муниципального района Ставропольского края установлена единая система регистрации поступающей корреспонденции от населения по существу поставленных вопросов и принятых по ним мерах.

Учет письменных обращений граждан, поступающих в администрацию Благодарненского муниципального района ведется в Системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело» (до 19 ноября 2012 года в программе «Система учета писем и обращений граждан»).

При поступлении письменных обращений граждан в администрацию они рассматриваются и направляются исполнителям лично главой администрации Благодарненского муниципального района, а в его отсутствие – заместителем главы администрации Благодарненского муниципального района, исполняющим его обязанности. Сроки рассмотрения обращений устанавливаются в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59 «О порядке работы с обращениями граждан Российской Федерации», а также согласно распоряжениям и указаниям вышестоящих органов.

По всем письменным обращениям граждан в администрацию Благодарненского муниципального района по разрешению конфликтных ситуаций, главой администрации Благодарненского муниципального района принимаются распоряжения о создании конфликтных комиссий, в состав которых включаются начальники отделов, специалисты администрации Благодарненского муниципального района, руководители районных служб, компетентные в решении вопросов, поставленных в письменных обращениях. Комиссия на месте рассматривает конфликтную ситуацию, дает разъяснения конфликтующим сторонам. В случае необходимости, в ходе разбирательства составляется акт, в котором указываются нарушения и сроки их устранения. В 2012 году комиссионно рассмотрено 4 обращения (в 2011 – 4).

Все обращения, поступающие в администрацию Благодарненского муниципального района, требующие в ходе исполнения дополнительной информации, расследования, проверки, берутся на контроль. За 2012 год было поставлено на контроль 76 обращений (в 2011 году – 82).

Гражданам, обратившимся в администрацию Благодарненского муниципального района по разрешению конфликтных ситуаций и не согласных с решением конфликтных комиссий, даются устные и письменные разъяснения, об их праве обжаловать решение в установленном законом порядке в районном суде.

По письмам после окончательного рассмотрения формируется дело в следующем порядке: заводится накопительная папка – дело определенного стандарта, на обложке которой указывается номер и дата поступившего обращения, фамилия, имя, отчество заявителя, адрес заявителя, начало дела, окончание дела и количество листов в деле. В дело подшиваются: письменное обращение заявителя или его копия с резолюцией руководителя, препроводительное письмо, если обращение поступило из вышестоящих органов или других организаций, а также все материалы, накопленные в ходе рассмотрения обращения.

Ответ на обращение подписывается главой или заместителем главы администрации Благодарненского муниципального района и отправляется: один экземпляр – заявителю, второй – в вышестоящие органы, если письмо было направлено оттуда и третий экземпляр – в дело. Ответ на обращение подписывается только при окончательном рассмотрении обращения, в котором излагается информация об окончательном или промежуточном решении, аргументируются отказы в удовлетворении требований заявителя. При необходимости даются рекомендации для решения вопросов, поднятых в письме, а также, если обращение попадает под юрисдикцию другой инстанции, даются разъяснения, как нужно обратиться к тем лицам, в компетенции которых находятся решения данных вопросов. Всем заявителям письменно сообщается о принятых мерах по вопросам, поднятым в их обращениях, а также, если вопрос решается с выездом на место, даются устные, подробные разъяснения. Кроме того, для решения некоторых вопросов администрацией направляются в соответствующие организации запросы, ходатайства.

Общее количество обращений в администрацию Благодарненского муниципального района за 2012 год уменьшилось на 47 и составило 87,26 процентов к уровню прошлого года (за 2012 год – 322 обращения, за 2011 – 369).

Результаты их рассмотрения:

письменные обращения

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2011 год | 2012 год | отклонение +/- | 2012 г. в % к 2011 г. |
| Всего: | 197 | 189 | -8 | 95,9 |
| решено положительно, меры приняты | 46 (15+31) | 38 (16+22) | -8 | 82,6 |
| даны разъяснения | 143 | 151 | +8 | 105,6 |
| в дело | 8 | - | - | - |

устные обращения

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2011 год | 2012 год | Отклонение +/- | 2012г. в % к 2011 г. |
| Всего: | 172 | 133 | -39 | 77,33 |
| решено положительно, меры приняты | 41(17+24) | 19 (6+13) | -22 | в 2,2 раза меньше |
| даны разъяснения | 131 | 113 | -18 | 86,3 |
| отказано | - | 1 | +1 | - |

Повторных обращений в администрацию Благодарненского муниципального района в 2012 году поступило 42 (в 2011 году – 49). Все повторные обращения направлены для рассмотрения специалистам, компетентным по данным вопросам.

Причины повторных обращений: недостаточная информированность населения по сути вопроса, неосведомленность населения о формах, способах и возможностях получения тех или иных льгот, а также незнание финансового состояния и положения дел в районе.

Из вышестоящих органов поступило 124 письменных обращения, что составило 98,4 процентов к уровню прошлого года (за 2011 год – 126 обращений).

За 2012 год в администрацию Благодарненского муниципального района поступило 12 коллективных обращений, что составило 80 процентов к уровню прошлого года (в 2011 году – 15 обращений).

Прием граждан руководством администрации Благодарненского муниципального района проводится согласно графику, который утверждается главой администрации и еженедельно публикуется в местной газете «Благодарненские вести» и размещается на сайте администрации.

В управлениях, отделах и службах района также имеются графики приема граждан руководителями и их заместителями. Часы приема граждан соблюдаются во всех подразделениях района. Запись желающих попасть на прием ведется специалистом отдела по организационным и общим вопросам ежедневно, как предварительная, так и в день приема граждан, поэтому людям не приходится часами ожидать своей очереди на прием.

Прием граждан и рассмотрение устных обращений, кроме главы администрации, проводят его заместители, начальники управления труда и социальной защиты населения, отделов, главные специалисты. За 2012 год принято на личных приемах 133 человека в том числе: главой администрации – 94, его заместителями – 39 (за 12 месяцев 2011 года – 172 человека в том числе: главой администрации – 97, его заместителями – 75).

Учет посетителей, обращающихся лично, ведется специалистом отдела по организационным и общим вопросам в Системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело» (до 19 ноября 2012 года в программе «Система учета писем и обращений граждан»). На граждан, записавшихся на прием, заполняется карточка регистрации приема посетителей, которая после приема направляется с резолюцией руководителя, ведущего прием, исполнителю для принятия мер.

Контроль за исполнением устных обращений граждан осуществляется специалистом отдела по организационным и общим вопросам.

В случаях обращений, носящих информационный характер, дается справка или консультация и в карточке регистрации приема посетителей делается отметка «Даны разъяснения». Уведомление граждан о принятых мерах осуществляется теми работниками, которым поручено решение данных вопросов. Во всех случаях обратившиеся получают устное или письменное уведомление о принятых мерах. Факты формального подхода должностных лиц при организации личного приема населения, их уклонения от участия в личном приеме граждан, перепоручение его лицам, не имеющим полномочий для разрешения вопросов, не допускаются.

Работает «Телефон доверия» в соответствии с Положением о «телефоне доверия» главы администрации Благодарненского муниципального района Ставропольского края. «Телефон доверия» обеспечивает возможность граждан обращаться по телефону с предложениями, заявлениями, жалобами в адрес главы администрации Благодарненского муниципального района.

Прием информации, поступающий на «телефон доверия»: 2-13-33, осуществляется с 8 до 17 часов в рабочие дни.

Специалист, отвечающий за работу «телефона доверия», осуществляет прием обращений граждан по мере поступления, заполняет карточки, которые рассматриваются и направляются исполнителям лично главой администрации Благодарненского муниципального района, а в его отсутствие – заместителем главы администрации Благодарненского муниципального района, исполняющим его обязанности.

За 2012 год на «телефон доверия» поступило 4 обращения (за 2011 год – 7 обращений).

Регулярно в местной газете «Благодарненские вести» публикуются информационные материалы управлений и ведомств района, разъясняющие действующее законодательство по тем или иным вопросам.

Приложение: на 4 л. в 1 экз.

|  |  |
| --- | --- |
| Глава администрации Благодарненского муниципального района Ставропольского края |  В.А. Шумаков |

Белозорева В.Н.,

2-13-33

ИНФОРМАЦИЯ

по поступившим обращениям граждан в администрацию Благодарненского муниципального района за 12 месяцев 2012 года

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Категория обратившихся | устных | письменных | всего |
| 12мес. 2011 | 12мес. 2012 | 12мес. 2011 | 12мес. 2012 | 12мес. 2011 | 12мес. 2012 |
| 1. | От рабочих и работников сельского хозяйства | 17 | 17 | 26 | 36 | 43 | 53 |
| 2. | От служащих всех форм собственности и предпринимателей | 21 | 9 | 6 | 17 | 27 | 26 |
| 3. | От учащихся и студентов | - | - | 1 | - | 1 | - |
| 4. | От работников образования и здравоохранения | 5 | 6 | 7 | 4 | 12 | 10 |
| 5. | От пенсионеров | 104 | 76 | 88 | 85 | 192 | 161 |
| 6. | От офицеров запаса, военнослужащих | 1 | - | 1 | - | 2 | - |
| 7. | От беженцев и вынужденных переселенцев | - | - | - | - | - | - |
| 8. | Не работающих, прочих | 24 | 24 | 56 | 46 | 80 | 70 |
|  | Коллективные (анонимные) | - | 1 | 11 (1) | 1 | 11 (1) | 2 |
|  | **ВСЕГО:** | **172** | **133** | **197** | **189** | **369** | **322** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | По каким вопросам обращались | устных | письменных | всего |
| 12мес. 2011 | 12мес. 2012 | 12мес. 2011 | 12мес. 2012 | 12мес. 2011 | 12мес. 2012 |
| 1. | Вопросы сельского хозяйства, обеспечения земельного законодательства | 29 | 31 | 13 | 16 | 42 | 47 |
| 2. | Вопросы жилищного законодательства | 16 | - | 40 | - | 56 | - |
| 3. | Вопросы коммунального хозяйства, водоснабжения | 26 | 51 | 41 | 86 | 67 | 137 |
|  | Благоустройства города, села | 8 | - | 12 | - | 20 | - |
| 4. | Вопросы труда | 11 | 4 | 9 | - | 20 | 4 |
| 5. | Вопросы социальной защиты  | 23 | 4 | 17 | 17 | 40 | 21 |
| 6. | Вопросы обеспечения законности и права | 11 | 4 | 8 | 9 | 19 | 13 |
| 7. | Вопросы работы связи | - | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 |
| 8. | Вопросы здравоохранения | 7 | 5 | 3 | 5 | 10 | 10 |
|  |  образования | 3 | 6 | 4 | 6 | 7 | 12 |
| 9. | Вопросы торговли | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 |
| 10. | Вопросы дотаций, пособий, субсидий | - | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 |
| 11. | Вопросы оказания материальной помощи | 7 | - | 9 | 4 | 16 | 4 |
| 12. | Прочие | 30 | 16 | 36 | 26 | 66 | 42 |
|  | Вопросы промышленности и транспорта | **-** | 9 | **-** | 15 | - | 24 |
| **ИТОГО:** | **172** | **133** | **197** | **189** | **369** | **322** |

ИНФОРМАЦИЯ

о количестве рассмотренных обращений граждан в администрации Благодарненского муниципального района Ставропольского края и муниципальных образованиях района за 12 месяцев 2012 года

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование администраций | устных | письменных | всего |
| 12мес 2011 | 12мес 2012 | 12мес. 2011 | 12мес 2012 | 12мес 2011 | 12мес 2012 |
|  | Администрация Благодарненского муниципального района | 172 | 133 | 197 | 189 | 369 | 322 |
|  | Муниципальное образование г. Благодарный | 186 | 202 | 276 | 388 | 462 | 590 |
|  | Муниципальное образование Александрийский сельсовет | 22 | 22 | 5 | 9 | 27 | 31 |
|  | Муниципальное образование с.Алексеевское | 39 | 22 | 1 | 3 | 40 | 25 |
|  | Муниципальное образование х. Большевик | 28 | 12 | 1 | - | 29 | 12 |
|  | Муниципальное образование с. Бурлацкое | 16 | 1 | 9 | 10 | 25 | 11 |
|  | Муниципальное образование с. Елизаветинское | 28 | 6 | 5 | 13 | 33 | 19 |
|  | Муниципальное образование Красноключевский сельсовет | 39 | 30 | - | 4 | 39 | 34 |
|  | Муниципальное образование Каменнобалковский сельсовет | 31 | - | 3 | 5 | 34 | 5 |
|  | Муниципальное образование с. Мирное | 83 | 88 | 4 | 3 | 87 | 91 |
|  | Муниципальное образование с. Сотниковское | 9 | - | 19 | 23 | 28 | 23 |
|  | Муниципальное образование с. Спасское | 2 | 8 | 5 | 12 | 7 | 20 |
|  | Муниципальное образование Ставропольский сельсовет | 60 | 54 | - | 4 | 60 | 58 |
|  | Муниципальное образование с. Шишкино | 47 | 17 | - | 8 | 47 | 25 |
|  | Муниципальное образование а. Эдельбай | 21 | 30 | - | - | 21 | 30  |
| 16. | **ИТОГО:** | **783** | **625** | **525** | **671** | **1308** | **1296** |

ИНФОРМАЦИЯ

по поступившим обращениям граждан в администрацию Благодарненского муниципального района

и муниципальные образования района за 12 месяцев 2012 года

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Категория обратившихся | АБМР | адм. г. Благодарный | МО | всего: | итого: |
| уст. | уст. | писм. | писм. | уст. | уст. | писм. | писм. | уст. | уст. | писм. | писм. | уст. | уст. | писм. | писм. | 2011 | 2012 |
| 2011 | 2012 | 2011 | 2012 | 2011 | 2012 | 2011 | 2012 | 2011 | 2012 | 2011 | 2012 | 2011 | 2012 | 2011 | 2012 |
| 1. | От рабочих и работников сельского хозяйства | 17 | 17 | 26 | 36 | - | - | - | - | 45 | 28 | 6 | 11 | 62 | 45 | 32 | 47 | 94 | 92 |
| 2. | От служащих всех форм собственности и предпринимателей | 21 | 9 | 6 | 17 | 13 | 10 | 69 | 12 | 42 | 25 | 5 | 5 | 76 | 44 | 80 | 34 | 156 | 78 |
| 3. | От учащихся и студентов | - | - | 1 | - | 13 | 2 | - | - | - | - | - | - | 13 | 2 | 1 | - | 14 | 2 |
| 4. | От работников образования и здравоохранения | 5 | 6 | 7 | 4 | 10 | 5 | 8 | 8 | 14 | 20 | 1 | 4 | 29 | 31 | 16 | 16 | 45 | 47 |
| 5. | От пенсионеров | 104 | 76 | 88 | 85 | 94 | 39 | 96 | 188 | 206 | 128 | 30 | 42 | 404 | 243 | 214 | 315 | 618 | 558 |
| 6. | От офицеров запаса, военнослужащих | 1 | - | 1 | - | - | - | 1 | - | - | - | - | 1 | 1 | - | 2 | 1 | 3 | 1 |
| 7. | От беженцев и вынужденных переселенцев | - | - | - | - | - | - | 5 | 9 | - | - | - | - | - | - | 5 | 9 | 5 | 9 |
| 8. | Не работающих, прочих | 24 | 24 | 56 | 46 | 56 | 146 | 97 | 171 | 118 | 89 | 10 | 30 | 198 | 259 | 163 | 247 | 361 | 506 |
| 9. | Коллективные (анонимные) | - | 1 | 11 (1) | 1 | - | - | - | - | - | - | - | 1 | - | 1 | 11 (1) | 2 | 11 (1) | 3 |
|  | **ВСЕГО:** | **172** | **133** | **197** | **189** | **186** | **202** | **276** | **388** | **425** | **290** | **52** | **94** | **783** | **625** | **525** | **671** | **1308** | **1296** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | По каким вопросам обращались | АБМР | адм. г.Благодарный | МО | всего: | итого: |
| уст. | уст. | писм. | писм. | уст. | уст. | писм. | писм. | уст. | уст. | писм. | писм. | уст. | уст. | писм. | писм. | 2011 | 2012 |
| 2011 | 2012 | 2011 | 2012 | 2011 | 2012 | 2011 | 2012 | 2011 | 2012 | 2011 | 2012 | 2011 | 2012 | 2011 | 2012 |
| 1. | Вопросы с/х, обеспечения земельного законодательства | 29 | 31 | 13 | 16 | 10 | 12 | 58 | 28 | 22 | 30 | 7 | 12 | 61 | 73 | 78 | 56 | 139 | 129 |
| 2. | Вопросы жилищного законодательства | 16 |  | 40 |  | 55 | 34 | 65 | 52 | 57 | 40 | 4 | 11 | 128 | 74 | 109 | 63 | 237 | 137 |
| 3. | Вопросы коммунального хозяйства, водоснабжения | 26 | 51 | 41 | 86 | 63 | 73 | 61 | 129 | 73 | 27 | 7 | 9 | 162 | 151 | 109 | 224 | 271 | 375 |
|  | Благоустройства города, села | 8 | - | 12 | - | - | - | - | - | 12 | 5 | 2 | 6 | 20 | 5 | 14 | 6 | 34 | 11 |
| 4. | Вопросы труда | 11 | 4 | 9 | - | 4 | 31 | - | - | 31 | 9 | 3 | - | 46 | 44 | 12 | - | 58 | 44 |
| 5. | Вопросы социальной защиты  | 23 | 4 | 17 | 17 | - | - | - | - | 24 | 7 | 2 | - | 47 | 11 | 19 | 17 | 66 | 28 |
| 6. | Вопросы обеспечения законности и права | 11 | 4 | 8 | 9 | - | 29 | 12 | 16 | 24 | 16 | 2 | 13 | 35 | 49 | 22 | 38 | 57 | 87 |
| 7. | Вопросы работы связи | - | 1 | 1 | 2 | - | - | - | - | 10 | 7 | - | - | 10 | 8 | 1 | 2 | 11 | 10 |
| 8. | Вопросы здравоохранения | 7 | 5 | 3 | 5 | 6 | - | 12 | 3 | 9 | 2 | - | 2 | 22 | 7 | 15 | 10 | 37 | 17 |
| образования | 3 | 6 | 4 | 6 | - | - | - | - | - | - | - | - | 3 | 6 | 4 | 6 | 7 | 12 |
| 9. | Вопросы торговли | 1 | 1 | 3 | 1 | - | 2 | - | - | 6 | 2 | 1 | - | 7 | 5 | 4 | 1 | 11 | 6 |
| 10. | Вопросы дотаций, пособий, субсидий | - | 1 | 1 | 2 | - | - | - | - | 17 | 9 | - | - | 17 | 10 | 1 | 2 | 18 | 12 |
| 11. | Вопросы оказания материальной помощи | 7 | - | 9 | 4 | 5 | - | 12 | 3 | 2 | 1 | - | - | 14 | 1 | 21 | 7 | 35 | 8 |
|  | Вопросы промышленности и транспорта | - | 9 |  | 15 |  | - |  | - |  | - |  | - |  | 9 |  | 15 |  | 24 |
| 12. | Прочие | 30 | 16 | 36 | 26 | 43 | 21 | 56 | 157 | 138 | 135 | 24 | 41 | 211 | 172 | 116 | 224 | 327 | 396 |
|  | **ИТОГО:** | **172** | **133** | **197** | **189** | **186** | **202** | **276** | **388** | **425** | **290** | **52** | **94** | **783** | **625** | **525** | **671** | **1308** | **1296** |

|  |  |
| --- | --- |
| Управляющий делами администрации Благодарненского муниципального района Ставропольского края |  В.И. Наурузова |