ИНФОРМАЦИЯ

о работе с письменными и устными обращениями граждан

в Семилукском муниципальном районе

в IV квартале 2018 года.

***(с учетом, через дробь, статистических данных о работе с обращениями граждан в администрациях городских и сельских поселений муниципальных образований)***

В администрацию Семилукского муниципального района в IV квартале 2018 года поступило 87/150 обращений, в том числе письменных - 71/64, на личном приеме граждан у главы администрации района – 16/86.

Обращения граждан рассматривались главой администрации района, его заместителями, главами поселений, начальниками отделов, специалистами администрации.

Из общего числа письменных обращений поступило: индивидуальных – 57/51, коллективных – 14/13.

Поступившие письменные обращения рассмотрены в сроки:

- до 15 дней – 15/29,

- до 30 дней – 28/27,

- на рассмотрении находится 14/7 обращений,

- переадресовано для рассмотрения в другие органы – 14/1.

В оценке результативности рассмотрения обращений граждан отмечается увеличение ответов разъяснительного характера на основании действующего законодательства. Их количество в IV квартале 2018 года составило – 42/56 (59% / 87,5% от числа поступивших письменных обращений).

Положительно разрешенных в полном объеме обращений – 1/0 (1,4% от числа поступивших письменных обращений).

В срок до 15 дней рассмотрено 15/29 письменных обращений, что составляет 21 % / 45,3% от числа поступивших письменных обращений.

Также в IV квартале в администрацию района из органов государственной власти поступило 140/16 запросов по обращениям граждан.

Тематика письменных и устных обращений граждан, поступивших в администрацию района:

|  |  |
| --- | --- |
| Тематика обращений | Количество обращений |
|   | 2016 г. | 2017 г. | 2018 |
| Всего  | 139 | 97/147 | 87/150 |
| Государство, общество, политика | 16 | 5/4 | 2/10 |
| Социальная сфера | 26 | 20/32 | 6/28 |
| Экономика | 51 | 53/5 | 52/23 |
| Жилищно – коммунальная сфера | 46 | 19/106 | 27/89 |
| Оборона, безопасность, законность | 0 | 0/10 | 0/0 |

Наибольшее количество обращений граждан в администрацию района и вышестоящие органы поступило из городского поселения - город Семилуки.

В администрации района выработаны меры, направленные на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений граждан:

- ежеквартально проводится анализ информационно – статистических обзоров рассмотренных обращений граждан, организаций и общественных объединений, а также результатов рассмотрения и принятых мер;

- проводится оценка результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах;

- проводится анализ порядка рассмотрения обращений граждан;

- проводится анализ количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях граждан;

- вопросы состояния работы с обращениями граждан рассматриваются на совещаниях с главами городских и сельских поселений района, на сессиях Совета народных депутатов с выработкой конкретных управленческих решений и рекомендаций;

- проводятся семинары – совещания по вопросам повышения эффективности работы с обращениями граждан со специалистами администрации района, городских и сельских поселений;

- организовано проведение личного приема граждан главой администрации района, заместителями главы, руководителем аппарата; выездных личных приемов граждан должностными лицами администрации района с последующим анализом рассматриваемых вопросов для оперативного их решения;

- организовано рассмотрение обращений граждан с выездом на место для уточнения фактов, изложенных в обращении, приглашение заявителя для личной беседы;

- публикуются в СМИ материалы разъяснительного характера социально – экономической направленности;

- на официальном сайте администрации района в сети «Интернет» в разделе «Обращения» размещается информация о работе с обращениями граждан, анализ поступивших в администрацию района обращений.

Приложение № 1

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

 **в IV квартале 2018 года**

**в Семилукском муниципальном районе Воронежской области**

 (наименование муниципального района, городского округа Воронежской области)

***(с учетом, через дробь, статистических данных о работе с обращениями граждан в администрациях городских и сельских поселений муниципальных образований)***

1. Поступило письменных обращений и принято от граждан на личном приеме

всего – 87/150

Из них:

* 1. Письменных обращений – 71/64
	2. в т.ч.:

1.1.1. Взято на контроль – 71/32

1.1.2. Проверено комиссионно –5/3

1.1.3. Проверено с выездом на место – 5/11

1.1.4. Рассмотрено с участием заявителя –5/21

1.1.5. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –* 1/1

1.1.5.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 0/1

1.1.5.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 1/0

1.1.6. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 42/55

1.1.7. С результатом рассмотрения «не поддержано» – 0/0

1.1.8. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» – 0/0

1.1.9. С результатом рассмотрения «оставлено без ответа автору» – 0/0

1.1.10. Направлено по компетенции в иной орган – 14/1

1.1.11. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 21/1

1.1.12. Рассмотрено с нарушением установленных сроков – 0/0

1.1.13. Срок рассмотрения продлен – 0/0

1.1.14. Ответ подписан руководителем органа местного самоуправления – 0/56

1.1.15. Ответ подписан уполномоченным лицом – 43/0

1.1.16. По информации заявителя(ей) об итогах рассмотрения обращения ответ не получен – 0/0

1.2. Принято обращений на личном приеме граждан руководителями – 16/86

1.2.1. Взято на контроль – 16/40

1.2.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –* 0/32

1.2.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано»- 0/5

1.2.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 0/27

1.2.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 16/54

1.2.4. С результатом рассмотрения «не поддержано» – 0/0

1.2.5. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» – 0/0

1.2.6. Направлено по компетенции в иной орган – 0/0

1.3. Сколько выявлено случаев волокиты либо нарушения прав и законных интересов граждан – 0/0

1.4. Сколько должностных лиц, виновных в нарушении прав граждан, привлечены к ответственности – 0/0

1.5. Сколько должностных лиц, виновных в нарушении прав граждан, не привлечены к ответственности – 0/0

1.6. Формы ответа заявителю:

1.6.1. В письменной форме – 41/48

1.6.2. В форме электронного документа – 2/9

1.6.3. В устной форме – 16/86

1.7. Количество повторных обращений – 3/0

* 1. Конкретные примеры, отражающие результативность рассмотрения письменных и устных обращений граждан –

В оценке результативности рассмотрения обращений граждан отмечается увеличение ответов разъяснительного характера на основании действующего законодательства. Их количество в IV квартале 2018 года составило – 42/56 (59% / 87,5% от числа поступивших письменных обращений).

Положительно разрешенных в полном объеме обращений – 1/0 (1,4% от числа поступивших письменных обращений).

В срок до 15 дней рассмотрено 15/29 письменных обращений, что составляет 21 % / 45,3% от числа поступивших письменных обращений.

ИНФОРМАЦИЯ

о работе с письменными и устными обращениями граждан

в Семилукском муниципальном районе

в 2018 году.

***(с учетом, через дробь, статистических данных о работе с обращениями граждан в администрациях городских и сельских поселений муниципальных образований)***

В администрацию Семилукского муниципального района в 2018 году поступило 409/661 обращений, в том числе письменных - 326/274, на личном приеме граждан у главы администрации района – 83/387.

Обращения граждан рассматривались главой администрации района, его заместителями, главами поселений, начальниками отделов, специалистами администрации.

Из общего числа письменных обращений поступило: индивидуальных – 254/217, коллективных – 72/57.

Поступившие письменные обращения рассмотрены в сроки:

- до 15 дней – 83/128,

- до 30 дней – 139/135,

- на рассмотрении находится 14 обращений,

- переадресовано для рассмотрения в другие органы – 90/4.

В оценке результативности рассмотрения обращений граждан отмечается увеличение ответов разъяснительного характера на основании действующего законодательства. Их количество в IV квартале 2018 года составило – 42/56 (59% / 87,5% от числа поступивших письменных обращений).

Положительно разрешенных в полном объеме обращений – 1/0 (1,4% от числа поступивших письменных обращений).

В срок до 15 дней рассмотрено 83/128 письменных обращений, что составляет 25,5 % / 46,7% от числа поступивших письменных обращений.

Также в 2018 году в администрацию района из органов государственной власти поступило 689/74 запросов по обращениям граждан.

Тематика письменных и устных обращений граждан, поступивших в администрацию района:

|  |  |
| --- | --- |
| Тематика обращений | Количество обращений |
|   | 2016 г. | 2017 г. | 2018 |
| Всего  | 504 | 451/849 | 409/661 |
| Государство, общество, политика | 35 | 30/15 | 21/21 |
| Социальная сфера | 103 | 84/220 | 56/109 |
| Экономика | 199 | 232/20 | 211/62 |
| Жилищно – коммунальная сфера | 167 | 94/578 | 119/469 |
| Оборона, безопасность, законность | 0 | 1/16 | 2/0 |

Наибольшее количество обращений граждан в администрацию района и вышестоящие органы поступило из городского поселения - город Семилуки.

В администрации района выработаны меры, направленные на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений граждан:

- ежеквартально проводится анализ информационно – статистических обзоров рассмотренных обращений граждан, организаций и общественных объединений, а также результатов рассмотрения и принятых мер;

- проводится оценка результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах;

- проводится анализ порядка рассмотрения обращений граждан;

- проводится анализ количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях граждан;

- вопросы состояния работы с обращениями граждан рассматриваются на совещаниях с главами городских и сельских поселений района, на сессиях Совета народных депутатов с выработкой конкретных управленческих решений и рекомендаций;

- проводятся семинары – совещания по вопросам повышения эффективности работы с обращениями граждан со специалистами администрации района, городских и сельских поселений;

- организовано проведение личного приема граждан главой администрации района, заместителями главы, руководителем аппарата; выездных личных приемов граждан должностными лицами администрации района с последующим анализом рассматриваемых вопросов для оперативного их решения;

- организовано рассмотрение обращений граждан с выездом на место для уточнения фактов, изложенных в обращении, приглашение заявителя для личной беседы;

- публикуются в СМИ материалы разъяснительного характера социально – экономической направленности;

- на официальном сайте администрации района в сети «Интернет» в разделе «Обращения» размещается информация о работе с обращениями граждан, анализ поступивших в администрацию района обращений.

**Статистические данные о работе с обращениями граждан**

 **в 2018 году**

**в Семилукском муниципальном районе Воронежской области**

 (наименование муниципального района, городского округа Воронежской области)

***(с учетом, через дробь, статистических данных о работе с обращениями граждан в администрациях городских и сельских поселений муниципальных образований)***

1. Поступило письменных обращений и принято от граждан на личном приеме

всего – 409/661

Из них:

* 1. Письменных обращений – 326/274
	2. в т.ч.:

1.1.1. Взято на контроль – 326/134

1.1.2. Проверено комиссионно –14/5

1.1.3. Проверено с выездом на место – 20/87

1.1.4. Рассмотрено с участием заявителя – 20/85

1.1.5. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –* 30/88

1.1.5.1. С результатом рассмотрения «поддержано» – 3/25

1.1.5.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 25/63

1.1.6. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 192/175

1.1.7. С результатом рассмотрения «не поддержано» – 0/4

1.1.8. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» – 10/0

1.1.9. С результатом рассмотрения «оставлено без ответа автору» – 0/0

1.1.10. Направлено по компетенции в иной орган – 90/4

1.1.11. Рассмотрено совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления – 91/3

1.1.12. Рассмотрено с нарушением установленных сроков – 0/0

1.1.13. Срок рассмотрения продлен – 0/0

1.1.14. Ответ подписан руководителем органа местного самоуправления – 0/261

1.1.15. Ответ подписан уполномоченным лицом – 232\2

1.1.16. По информации заявителя(ей) об итогах рассмотрения обращения ответ не получен – 0/0

1.2. Принято обращений на личном приеме граждан руководителями – 83/387

1.2.1. Взято на контроль – 83/166

1.2.2. Всего с результатом рассмотрения «поддержано» *(сумма поддержано + меры приняты) –* 0/202

1.2.2.1. С результатом рассмотрения «поддержано»- 0/43

1.2.2.2. С результатом рассмотрения «меры приняты» – 0/159

1.2.3. С результатом рассмотрения «разъяснено» – 83/185

1.2.4. С результатом рассмотрения «не поддержано» – 0/0

1.2.5. С результатом рассмотрения «дан ответ автору» – 0/0

1.2.6. Направлено по компетенции в иной орган – 0/0

1.3. Сколько выявлено случаев волокиты либо нарушения прав и законных интересов граждан – 0/0

1.4. Сколько должностных лиц, виновных в нарушении прав граждан, привлечены к ответственности – 0/0

1.5. Сколько должностных лиц, виновных в нарушении прав граждан, не привлечены к ответственности – 0/0

1.6. Формы ответа заявителю:

1.6.1. В письменной форме – 208/237

1.6.2. В форме электронного документа – 24/27

1.6.3. В устной форме – 83/387

1.7. Количество повторных обращений – 3/0

* 1. Конкретные примеры, отражающие результативность рассмотрения письменных и устных обращений граждан –

В оценке результативности рассмотрения обращений граждан отмечается увеличение ответов разъяснительного характера на основании действующего законодательства. Их количество в 2018 году составило – 192/175 (59% / 64% от числа поступивших письменных обращений).

Положительно разрешенных в полном объеме обращений – 25/63 (8%/23% от числа поступивших письменных обращений).

В срок до 15 дней рассмотрено 83/128 письменных обращений, что составляет 25,5 % / 46,7% от числа поступивших письменных обращений.