Пояснительная записка

об итогах работы с обращениями граждан

за 3 квартал 2017 года

Работа по рассмотрению устных и письменных обращений в администрации Архангельского сельского поселения Тихорецкого района организована в соответствии с действующим законодательством РФ по рассмотрению обращений граждан, с Порядком работы с обращениями граждан в администрации Архангельского сельского поселения Тихорецкого района, утвержденным постановлением администрации от 9 апреля 2014 года № 71 (в ред. постановление от 16 апреля 2015 года № 63, от 28 декабря 2015 № 319, от 13 сентября 2017 года № 99).

За 3 квартал 2017 года в администрацию Архангельского сельского поселения Тихорецкого района количество обращений составило 40.

Поступило 18 письменных обращений граждан и 22 устных обращений граждан (на личном приеме главой Архангельского сельского поселения Е.М.Абашкиным принято 13 граждан).

Распоряжением от 18 февраля 2016 года № 14-р ответственным за данное направление работы назначен специалист Сеферова А.Н.

В администрации Архангельского сельского поселения ведется работа с устными обращениями, поступившими по телефону «горячей линии». Согласно журнала регистрации звонков, поступивших на телефон «горячей линии», за период с июля по сентябрь 2017 года поступило 3 телефонных звонка. Всем обратившимся в день обращения даны устные разъяснения по заданным вопросам.

Жители Архангельского сельского поселения активно обращаются в администрацию поселения за решением насущных вопросов. Так за июль- сентябрь текущего года непосредственно в администрацию поступило 13 обращений непосредственно от жителей поселения.

В 3 квартале по заявке администрации Архангельского сельского поселения Тихорецкого района Тихорецкий ТУП ТГП «Тимхорецктепло» выполнены работы по устранению порыва теплотрассы по ул.Первомайской в пос.Малороссийском.

На основании обращений жителей поселения  ПАО «ТНС энерго Кубань» проведены работы по замене опор линии уличного освещения по ул.Садовая, д.88 и ул.Поветкина, д.1.

Контроль полного исполнения решений, принятых в ходе рассмотрения обращений ведется. Ведется работа по оценке результатов рассмотрения обращений.

Материалы рассмотрения обращений формируются в папках в хронологическом порядке, письменные и устные обращения регистрируются и хранятся отдельно.

Нарушений сроков рассмотрения обращений нет.

На официальном сайте администрации Архангельского сельского поселения Тихорецкого в разделе «Обращения граждан» размещены тексты федеральных и краевых законов, регламентирующих работу с обращениями граждан и обеспечение доступа граждан к информации о деятельности органа местного самоуправления; Порядок работы с обращениями граждан в администрации Архангельского сельского поселения Тихорецкого района, итоги работы с обращениями граждан; телефон «горячей линии»; график приема граждан должностными лицами администрации (контактная информация и график работы).

Консультирование граждан осуществляется на личном приеме граждан в администрации Архангельского сельского поселения Тихорецкого района главой администрации Архангельского сельского поселения и заместителем главы по понедельникам и пятницам с 8-00 до 12-00 часов. Также специалисты администрации осуществляют прием граждан по вопросам, в пределах своей компетенции.

Ответственным лицом, осуществляющим мониторинг обращений граждан является ведущий специалист администрации А.Н.Сеферова.

Ведущий специалист администрации Архангельского

сельского поселения Тихорецкого района А.Н.Сеферова

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

о работе с письменными обращениями граждан

в администрации Архангельского сельского поселения

Тихорецкого района за \_III\_ квартал 2017 года

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатель** | **I**  **квартал** | **II**  **квартал** | **III**  **квартал** | **IV**  **квартал** | **Всего** |
| 1. | Количество письменных обращений, поступивших за отчетный период  (с разбивкой: -заявления; -предложения; -жалобы)  в том числе: | 10  заявлений  10 | 21  20 – заявлений,  1-предложение | 18  18 - заявлений |  |  |
| 1.1 | направленные в АМОТР | 4 | 5 | 6 |  |  |
| 1.1.2 | направленные в АКК | 3 | 4 | 3 |  |  |
| 1.1.3 | направленные в УП РФ | - | - | - |  |  |
| 1.1.4 | направленные в интернет-приемную (поселения) | - | - | - |  |  |
| 1.2 | Взято на контроль    в том числе поступившие из администрации муниципального образования Тихорецкий район | 10 | 21 | 18 |  |  |
| 4 | 9 | 9 |  |  |
| 1.3 | Поступило повторно | 0 | 1 | 0 |  |  |
| 2. | Рассмотрено всего обращений из них: | 10 | 21 | 17 |  |  |
| 2.1 | - поддержано | 3 | 6 | 3 |  |  |
| 2.1.1 | -в том числе «меры приняты» | 3 | 6 | 3 |  |  |
| 2.2 | - не поддержано | - | - | - |  |  |
| 2.3 | - разъяснено | 7 | 11 | 14 |  |  |
| 3. | В работе | 0 | 4 | 1 |  |  |
| 4. | Рассмотрено комиссионно, с выездом на место и участием заявителя  в том числе: | 10 | 21 | 16 |  |  |
| 4.1 | по телефону | - | - | 1 |  |  |
| 4.2 | с выездом на место | 10 | 21 | 15 |  |  |
| 5. | Рассмотрено с нарушением установленных сроков | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 6. | Выявлено случаев волокиты, либо нарушений прав и законных интересов граждан (кол.) | нет | нет | нет |  |  |
| 6.1 | \*Наказаны ли виновные (да/нет)  в том числе: | - | - | - |  |  |
| 6.2 | по представлениям прокуратуры | - | - | - |  |  |
| 7. | Проверена достоверность ответов  из них: | 10 | 21 | 16 |  |  |
| 7.1 | с выездом на место | - | - | - |  |  |
| 7.2 | по телефону | 10 | 21 | 16 |  |  |
| 7.3 | анкетирование | - | - | - |  |  |

\*если да, то с указанием принятых мер

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

о работе с устными обращениями граждан

в администрации Архангельского сельского поселения

Тихорецкого района за \_III\_ квартал 2017 года

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатель** | **I**  **квартал** | **II**  **квартал** | **III**  **квартал** | **IV**  **квартал** | **Всего** |
| 1. | Количество устных обращений,  поступивших в администрацию поселения  в том числе: | 10 | 11 | 22 |  |  |
| 1.1 | количество устных обращений  поступивших  из АМОТР в администрацию поселения  в том числе: | 2 | 3 | 6 |  |  |
| 1.1.1 | личный прием должностных лиц АМОТР | - | - | 1 |  |  |
| 1.1.2 | «горячая линия» АМОТР | 2 | - | - |  |  |
| 1.1.3 | МНГ АКК | - | 3 | 5 |  |  |
| 1.2 | личный прием в администрации поселения | 6 | 6 | 13 |  |  |
| в том числе:  главой поселения | 6 | 6 | 13 |  |  |
| 1.2.1 | «горячая линия» администрации поселения | 2 | 2 | 3 |  |  |
| 1.2.3 | общественная приемная администрации поселения (при наличии) | - | - | - |  |  |
| 1.3 | Взято на контроль | 10 | 11 | 22 |  |  |
| в том числе из администрации  муниципального образования  Тихорецкий район | 2 | 3 | 6 |  |  |
| 1.4 | Поступило повторно | 0 | 0 | 1 |  |  |
| 2. | Рассмотрено всего обращений  из них: | 10 | 11 | 22 |  |  |
| 2.1 | - поддержано | 5 | - | 7 |  |  |
| 2.1.1 | -в том числе «меры приняты» | 5 | - | 7 |  |  |
| 2.2 | - не поддержано | - | - | - |  |  |
| 2.3 | - разъяснено | 5 | 11 | 15 |  |  |
| 3. | В работе | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 4. | Рассмотрено комиссионно, с выездом  на место и участием заявителя  в том числе: | 10 | 11 | 22 |  |  |
| 4.1 | по телефону | 8 | 1 | 8 |  |  |
| 4.2 | с выездом на место | 2 | 10 | 14 |  |  |
| 5. | Рассмотрено с нарушением  установленных сроков | - | - | - |  |  |
| 6. | Выявлено случаев волокиты,  либо нарушений прав и законных интересов граждан | нет | нет | нет |  |  |
| 6.1 | \*Наказаны ли виновные (да/нет) | - | - | - |  |  |
| 7. | Проверена достоверность ответов  из них: | 10 | 11 | 22 |  |  |
| 7.1 | с выездом на место | - | - | - |  |  |
| 7.2 | по телефону | 10 | 11 | 22 |  |  |
| 7.3 | анкетирование | - | - | - |  |  |