ИНФОРМАЦИЯ

о работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования Ейский район за 2014 год.

Администрацией муниципального образования Ейский район работа с обращениями граждан ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными Законами от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законами Краснодарского края от 28.06.2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», от 23.06.2010 г. № 2000-КЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае», Порядком работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Ейский район, утвержденных постановлением администрации муниципального образования Ейский район № 46 от 22.01.2014 г.

В администрацию муниципального образования Ейский район в 2014 году поступило **2012 письменных** обращений, что на уровне 2013 года.

Доля обращений, рассматриваемых по поручению администрации Краснодарского края, увеличилась на **5%** и составила **38 %** (770 писем).

Доля обращений, рассматриваемых по поручению Администрации Президента Российской Федерации, в сравнении 2013 годом осталась на прежнем уровне и составила **13 % (266)** от общего количества поступивших письменных обращений, из них на портале ССТУ зарегистрировано 68 обращений.

В «Электронную приемную» главы муниципального образования Ейский район обратилось **162 человека**, получив ответ по электронной почте. Среди заявителей жители не только города Ейска и Ейского района, но и других регионов России.

На протяжении трех лет наблюдается тенденция повышения результативности при рассмотрении обращений. Так количество положительно решенных вопросов **увеличилось на 12%,**  в сравнении с 2013 годом:

* Поддержано, в т.ч. меры приняты – 26,2 %;
* разъяснено – 72 %;
* принято к сведению – 1,8%
* отказано – 0.

Тематика обращений граждан в 2014 году несколько изменилась. В сравнении с 2013 годом **на 2% уменьшилась доля обращений по земельным вопросам** и составила 29 %. Значительное место занимали вопросы предоставления земельных участков в аренду для индивидуального жилищного строительства и для ведения ЛПХ, а также предоставление земельных участков многодетным семьям и отдельной категории граждан. В 2014 году 19 многодетных семей получили земельные участки для индивидуального жилищного строительства.

В сравнении с 2013 годом доля обращений по вопросам **жилищно-коммунального хозяйства значительно снизилась на 13% и составила 16,7%.** Участие в краевых и муниципальных программах позволило решить многие вопросы коммунального хозяйства.

Жилищное хозяйство – это вопросы улучшения жилищных условий граждан, предоставления жилья, переселения из аварийного и ветхого жилья, ремонта многоквартирных домов, участия их в федеральных и краевых программах, оказания помощи в ремонте индивидуальных домовладений.

В сравнении с 2013 годом произошло **снижение обращений по вопросам транспорта и дорожного хозяйства и составило 4%.**

**Вопросы строительства и архитектуры поднимались в 4,8%** писем, доля которых снизилась в сравнении с 2013 годом **на 2%** (обращения по вопросам незаконного строительства соседями, а также затягивания сроков сдачи в эксплуатацию жилых домов строительными организациями, изменение основного вида разрешенного использования земельного участка).

Доля обращений **по вопросам здравоохранения** незначительно **увеличилась на 1 %** в сравнении с 2013 годом и **составила 4 %.** В своих письмах авторы чаще всего обращались с просьбами о содействии в оказании квалифицированной медицинской помощи, за решением проблем госпитализации в учреждения здравоохранения, просили обеспечить необходимыми лекарствами по региональной льготе, а также жаловались на качество медицинского обслуживания, нехватку врачей и необходимости проведения ремонта зданий медицинских учреждений.

Привлечение Советов общественности по разрешению бытовых конфликтов с соседями и родственниками, оказание бесплатной юридической помощи в случае несогласия граждан с судебными актами, взаимодействие администрации с Отделом Федеральной миграционной службы и Отделом Федеральной службы судебных приставов – все эти меры принимаются при рассмотрении обращений **по вопросам законности и правопорядка.** Но в данном сегменте **увеличилось на 2%** количество обращений граждан по вопросам миграции и об оказании содействия в получении постоянной регистрации на территории Ейского района.

Тема **социального обеспечения** поднималась в 8 % обращений, **что больше на 6% в сравнении с**  2013 годом. Чаще всего заявители обращались по вопросам: оказания материальной помощи, использования материнского капитала, начисления и перерасчета пенсий, оказания льготной категории граждан мер социальной поддержки.

Самыми актуальными и лидирующими в спектре вопросов социального обеспечения 2014 году являются обращения по социальной защите пострадавших от чрезвычайной ситуации, произошедшей на территории Ейского городского поселения, Должанского сельского поселения, Ясенского сельского поселения Ейского района 24 сентября 2014 года, вызванной сильным ветром и (или) затоплением вследствие нагонных явлений, обильным выпадением осадков в виде дождя и подтоплением домовладений, значительно увеличилось количество обращений граждан. Данные обращения связаны с выплатами компенсационного характера: единовременной материальной помощи, единовременной финансовой помощи в связи с частичной или полной утратой гражданами имущества первой необходимости, компенсации для проведения капитального ремонта жилых домовладений, подтопленных в результате чрезвычайной ситуации, получением государственных жилищных сертификатов, наведением санитарного порядка после ЧС.

С целью скорейшего устранения последствий стихийного бедствия главой муниципального образования Ейский район на территориях пострадавших от стихии в октябре месяце проведено 16 выездных комиссионных приемов граждан, также проводилась проверка выполнения поручений.

С 26 сентября 2014 года и по настоящее время правовыми отделами администрации города Ейска и администрации муниципального образования Ейский район оказывается юридическая помощь всем гражданам, пострадавшим в результате ЧС.

На протяжении 2012, 2013, 2014 годов наблюдается тенденция снижения количества обращений **по вопросам образования,**  в 2014 году доля составила 1,2 %. Основная проблема авторов - устройство детей в детские дошкольные учреждения решается положительно: создано 225 новых мест в детских садах, организовано 11 семейных групп, которые посещают 34 ребенка, в сентябре 2014 года открылся после реконструкции детский сад на 80 мест. Начато строительство нового детского сада в г.Ейске в районе новостроек на 340 мест.

Проблемы **трудовых отношений** затрагивались в 1,5 **%** обращений, что меньше на 1% в сравнении с 2013 годом (в основном невыплата заработной платы, оказания содействия в трудоустройстве, несоблюдение работодателем норм трудового законодательства).

Доля обращений по вопросам сельского хозяйства, экономики, связи, культуры и спорта составила ниже 1,5 %.

С целью повышения качества рассмотрения вышеуказанных обращений усилен контроль за их исполнением – доля контролируемых писем составила 98,3 %.

В 2014 году в администрацию муниципального образования Ейский район по вопросам: предоставления земельных участков для многодетных семей, водоснабжения населения, обеспечения лекарственными препаратами по федеральной и региональной льготе, оказания помощи в улучшении жилищных условий, ремонта индивидуального жилья, оказания финансовой помощи, нарушения строительных норм **поступило 2453 устных обращения**, из них:

- **57,8 %**  **- 1419 человек обратились в общественную приемную администрации муниципального образования Ейский район** с просьбами об оказании помощи в разрешении различных проблем. Поднимались вопросы оказания помощи в предоставлении жилья, предоставления жилья многодетным семьям, благоустройства придомовых территорий, оплаты за коммунальные услуги, назначения субсидии на оплату ЖКУ, восстановления водоснабжения, лекарственного обеспечения, ремонта дорог и тротуаров, выделения земельных участков в садовых товариществах многодетным семьям и отдельной категории граждан – инвалидам, получения единовременных материальных выплат и получения единовременной финансовой помощи за полную и частичную утрату имущества первой необходимости гражданам, пострадавшим в результате ЧС, и другие. Многие обращения решались оперативно в день приема, разъяснялись положения действующего законодательства, порядок решения поднимаемых вопросов. **3,6 %** обращений взяты на **контроль до полного исполнения**, 24,9 % приняты руководством администрации муниципального образования Ейский район, 50 % - оставили заявления.

- **27,8 %** - **681 человек получили консультации и разъяснения по возникающим вопросам по телефону «Горячей линии»**, который работает на протяжении 6 лет с целью своевременного реагирования на возникающие проблемы. **97** обращений **поставлены на контроль** и даны поручения для рассмотрения соответствующим службам. Оперативно решались вопросы перебои в электро-, газо- и водоснабжении, спила аварийных деревьев, обеспечение льготными лекарствами, наведение санитарного порядка, отсутствие горячего водоснабжения, невыплата заработной платы, отлов безнадзорных животных, восстановления линий электропередач, оказания помощи в устройстве детей в детские дошкольные учреждения многодетным семьям, матерям – одиночкам и семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации, оказания помощи гражданам вынужденно покинувшим территорию Украины и др.

В соответствии со ст.13 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ личные приемы граждан проводятся главой муниципального образования Ейский район и его заместителями в соответствии с утвержденным графиком приемов. Руководством администрации муниципального образования Ейский район за отчетный период было принято 353 человека, в том числе главой МО Ейский район - 280.

 Ежемесячно по субботам в общественной приемной юристами структурных подразделений администрации оказываются бесплатные устные юридические консультации для граждан по всем вопросам действующего законодательства, за исключением уголовного, налогового, пенсионного и таможенного права. В 2014 году проконсультировано 16 человек.