**СПРАВКА**

**о работе с обращениями граждан в администрации**

**Чебургольского сельского поселения**

«25» марта 2014года

Работа с обращениями граждан в органах местного самоуправления Чебургольского сельского поселения,отражена в Уставе сельского поселения (статья 21) утвержденным Решением Совета от 18 мая 2013 года № 245, содержащий порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Чебургольском сельском поселении.

Постановлением главы Чебургольского сельского поселения от 24.07.13 г. за № 91 утвержден Порядок работы с обращениями граждан в администрации Чебургольского сельского поселения.

Вопросы учета и хранения материалов рассмотрения обращений граждан, контроля сроков исполнения возложены на начальника общего отдела администрации сельского поселения Кононову Даниелу Анатольевну, контроль за ежедневной выемкой письменных обращений возложено на специалиста общего отдела Турлюн Елену Михайловну (Распоряжение администрации от 10.07.2012 г № 40-р)*.*

Руководством администрации сельского поселения согласно утверждённому графику проводятся личные приёмы граждан каждую пятницу с 15.00 до 17.00, нет отказа в приёме заявителям и в другие дни*.*

Всего в сельском поселении зарегистрировано 3958 человек.

В период 1 квартала главой Чебургольского сельского поселения принято 5 человек.

В соответствии с ч. 3 ст. 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» учет принятых граждан ведётся на карточках личного приёма. В случаях, когда изложенные в ходе личного приёма факты и обстоятельства являются очевидными и не требующими дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно, о чем делается запись в карточке. Ведётся учёт граждан, принятых главой сельского поселения в журнале «Журнал регистрации карточек устных обращений»*.*

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В администрацию Чебургольского сельского поселения за первый квартал 2014 года письменных обращений от граждан поступило в кол. 5-ти обращений. Учет письменных обращений граждан ведётся в журнале.

Сроки рассмотрения обращений не нарушаются. Материалы устных обращений, карточек личного приёма имеются. Повторных обращений не выявлено.

Поручения главы с выездом на место исполняются, комиссионные выезды отражены в письменных ответах для граждан.

Письменные ответы на обращения граждан направляются без нарушений сроков.

Организована работа телефона «горячей линии» по номеру (8-861-65) 93-1-87 с 8.00 до 16.00 часов для приёма обращений граждан, требующих оперативного рассмотрения.

В здании администрации сельского поселения на информационном стенде размещены: № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»; № 2000-КЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае»; № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», график приема граждан главой сельского поселения и Порядок работы с обращениями граждан*.*

Возле почтовых ящиков «Почта губернатора» расположена информация о работе приемной губернатора в МО Красноармейский район, контактный телефон, почтовый и электронные адреса*.*

На официальном Интернет-сайте администрации Чебургольского сельского поселения www.admpos.ru в разделе «Обращения граждан» размещена информация о работе с обращениями граждан (размешаются регулярно информационно-статистические обзоры обращений и принятые по ним меры). Общая информация по обращениям граждан на сайте размещается ежемесячно (в том числе на информационном стенде);

 **-** организованконтроль за полнотой рассмотрения обращений граждан постановки их на «дополнительный контроль» и контроль за полным исполнением поручений;

 -на собраниях граждан, открытых слушаниях, сходах население информируется о возможности обращения по горячей линии к главе Чебургольского сельского поселения;

 - оформляются карточки личного приема граждан, с внесением всех соответствующих отметок и результатов рассмотрения устного обращения. В случае если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и заявитель удовлетворен полученным в ходе приема устными разъяснениями, в карточке личного приема фиксируется письменное согласие заявителя на устные разъяснения;

 - ведется регистрационный журнал поступающих звонков;

ежемесячно размещается на стенде общая информация по обращениям граждан;

 - материал письменных обращений граждан скомплектован;

 - место ожидания приема граждан оборудовано стульями, столом, заявители обеспечены канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений;

 - акты комиссионных выездов на место при рассмотрении обращений граждан составляются;

 -организован каждодневный контроль за своевременной выемкой почты из почтовых ящиков (ответственный специалист общего отдела).

За первый квартал 2014 года в администрацию Чебургольского сельского поселения Красноармейского района поступило 5 письменных обращений, что на 1 обращение меньше, чем за этот же период времени в 2013 году.

На 1 квартал 2014 года пришлось 5 обращений, которые поступили:

- из администрации муниципального образования Красноармейский район – 2;

За отчетный период из государственных органов власти получено - 2 обращения, Непосредственно из Аппарата Правительства Российской Федерации – 0, из Администрации Краснодарского края - 2.

Вопросы коммунального характера содержали 20 % обращений (благоустройство сельского поселения и; ремонт дорог; газификация, строительство; неудовлетворительная работа управляющей компании).

Часть вопросов в обращениях затрагивает жилищные проблемы (20 % от общего количества). Приоритетными являются: благосостояние дорог сельского поселения, коммунальная сфера, услуги ЖКХ.

Социально-значимые вопросы жителей рассматриваются комиссионно с участием главы сельского поселения и специалистов администрации, депутатов Совета сельского поселения, а так же с участием специалистов администрации муниципального образования Красноармейский район, специалиста обеспечивающего деятельность приёмной губернатора в Красноармейском районе.

Обращения граждан, поступившие из администрации Краснодарского края и требующие участия в решение проблемы представителей органов местного самоуправления, ставятся на контроль и рассматриваются комиссионно с заявителем и выездом на место.

В некоторых случаях коллективные обращения рассматривались путём организации схода граждан с привлечением структур, к компетенции которых относятся полномочия по решению вопроса. Так, обращение гражданки Вижаковой Н.В. рассмотрено путём выезда на место с участием представителей администрации сельского поселения, депутата Совета сельского поселения, где рассматривался вопрос законности постройки частного гаража. По данному вопросу заявительнице были даны исчерпывающие разъяснения.

Обращение гражданки Добровольской Н.В. жительницы станицы Чебургольской, было также рассмотрено путем выезда на место и составления акта обследования квартиры на соответствие норм температуры в помещении. В результате обследования и измерения температуры воздуха в помещении составила 20 градусов, что соответствует нормам температуры в помещении.

По всем обращениям, по интересующим вопросам даны исчерпывающие разъяснения или консультации специалистов администрации.

С целью эффективного и своевременного решения вопросов, указанных в обращениях граждан, ведется планомерная работа по контролю сроков исполнения обращений граждан, готовятся промежуточные ответы и ставятся на дополнительный контроль до окончательного их рассмотрения.

В целях повышения исполнительской дисциплины до муниципальных служащих администрации еженедельно доводиться информация о ходе рассмотрения обращений граждан начальником общего отдела администрации.

Работа с обращениями граждан в администрации Чебургольского сельского поселения Красноармейского района ведётся в тесном контакте с главным специалистом отдела контроля администрации муниципального образования Красноармейский район Сорокиной Е.Г., руководителем общественной приемной Н.Н. Узуновой, которые оказывают консультативную и методическую помощь.

В соответствии с требованиями Федерального законодательства от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» на сайте администрации Чебургольского сельского поселения Красноармейского района размещена информация о работе с обращениями граждан (порядок рассмотрения обращений, нормативные документы, регулирующие эту деятельность, обзор обращений, график приёма граждан).

Глава

Чебургольского сельского поселения

Красноармейского района С.А. Пономарева

Исп: Д.А. Кононова

8-861-65-93-1-87