

Утверждаю:
Глава Мантуровского района
Курской области

 С. Н. Бочаров

«В» января 2020 года

**Информация
по работе с обращениями граждан
в Мантуровском районе Курской области
по итогам 2019 года.**

В целях повышения уровня результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определения сроков, последовательности действий при рассмотрении письменных и устных обращений Администрацией Мантуровского района Курской области и сельскими поселениями Мантуровского района Курской области работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также порядка взаимодействия Администрации Мантуровского района Курской области с органами местного самоуправления Мантуровского района Курской области, утвержден «Порядок организации работы с обращениями граждан» (постановление главы Администрации Мантуровского района Курской области от 28.10.2014 г. № 490(в редакции постановлений Администрации Мантуровского района Курской области от 28.07.2017 № 291, от 18.04.2017 № 119, от 15.06.2018 г. № 317), поступающие обращения, заявления и жалобы обрабатываются и рассматриваются, согласно утвержденного порядка.

В 2019 году все органы местного самоуправления Мантуровского района Курской области вели работу в информационной системе «Обращения граждан», «АРМ ЕС ОГ», «ССТУ. РФ». Ответственные за работу с обращениями граждан в сельских поселениях Мантуровского района обучены и работают в данных программах.

Для решения насущных проблемных вопросов, приемы граждан ведутся в Администрации Мантуровского района Курской области и в сельских поселениях Мантуровского района Курской области согласно утвержденных графиков. Также осуществляются выездные приёмы

граждан руководящим составом Мантуровского района Курской области. В 2019 году на выездных приемах принято 21 обращение граждан.

Информация о работе с обращениями граждан систематически публикуется в районной газете «Время и мы», размещается на официальных сайтах Администрации Мантуровского района Курской области и сельских поселений Мантуровского района Курской области.

В 2019 году 12 декабря в Администрации Мантуровского района Курской области и во всех сельских поселениях Мантуровского района Курской области был проведен единый день приема граждан.

381 обращение поступило в Мантуровский район Курской области за 2019 год (в 2018 г. - 313 обращений):

- 229 — письменных обращений (201 обращение - 2018 г.),
- 152 — устных обращений (112 обращений — 2018 г.) ;

Из 381 обращения поступивших в Мантуровский район Курской области за 2019 год :

- 123 обращения — поддержано;
- по 99 обращениям — меры приняты;
- 243 обращения - разъяснено;
- 1 обращение не поддержано.

Из них в Администрацию Мантуровского района Курской области поступило 271 обращение (237 обращений — 2018 г.) :

- 177 — письменных обращений (173 обращения — 2018 г) ,
- 94 — устных обращений (64 обращения — 2018 г.) .

Из 271 обращений поступивших в Администрацию Мантуровского района Курской области за 2019 год:

- 61 обращение - поддержано;
- по 41 обращению - меры приняты;
- 206 обращений - разъяснено.

110 обращений поступило в сельские поселения Мантуровского района Курской области (76 обращений — 2018 г):

- 52— письменных обращений (28 обращений — 2018 г.),
- 58 — устных обращений (48 обращений — 2018г).
- 62 обращения — поддержано;
- 58 обращений — меры приняты;
- 37 обращений разъяснено.

В Управление образования Администрации Мантуровского района Курской области поступило в 2019 году 1 обращение. Которое было своевременно рассмотрено.

В Управление культуры Администрации Мантуровского района Курской области за 2019 год поступило 0 обращений.

Больше всего обращений поступает в разделе «экономика» -192 (155 обращений — 2018 г):

Н.р. - хозяйственная деятельность — 172 обращения (138 обращений — 2018);

- природные ресурсы и охрана окружающей природной среды — 38 обращений (21 обращение — 2018 г.).

В разделе «жилищно- коммунальной сферы» за 2019 год в Мантуровский район Курской области поступило — 97 обращений, на уровне прошлого года;

Н.р.- содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда - 70 обращений (62 обращения — 2018 г.);

- обеспечение права на жилище — 19 обращений граждан;

- обследование домовладения на предмет пригодности проживания — 7 обращений граждан (17 обращений поступило в 2018 г.).

В раздел «социальная сфера» за отчетный период поступило — 55 обращений (44 обращения в 2018).

19 обращений граждан поступило в разделе — «безопасность и охрана правопорядка».

19 обращений поступило в разделе — «государство, общество, политика» (14 обращений — 2018 г.).

Больше всего обращений за отчетный период поступило по строительству дорог, также в связи с климатическими, погодными условиями в которых мы проживаем, в зимний период времени поступали обращения по вопросу расчистки снега, в весеннее время по вопросу подтопления каких — либо территорий. Граждане обращаются по вопросу транспортного обслуживания населения, благоустройства территории и т. д..

Через федеральные структуры (Управление Президента Российской Федерации; Правительство Российской Федерации) поступило — 7 обращений (28 обращений — 2018 г.).

Через областные структуры (Губернатор Курской области, Администрация Курской области, Курская областная Дума) -98 обращений (52 обращения — 2018 г.).

В Администрации Мантуровского района Курской области совместно с сельскими поселениями Мантуровского района Курской области, регулярно проводится анализ поступающих обращений и принимаются своевременные меры по решению возникающих вопросов и устранению недостатков. Каждое обращение рассматривается и дается объективный ответ в пределах полномочий муниципальных образований Мантуровского района Курской области .

Приложение на 8 л. в 1 экз..

Начальник отдела организационной работы
с органами местного самоуправления,
обращениями граждан и контролю
Администрации Мантуровского района
Курской области



В. В. Денисова

Справка о рассмотрении обращений граждан с 01.01.2019 по 31.12.2019

Параметры отчета:

- Наименование организации: Администрация Мантуровского р-на

| | За отчетный период | | | | | | С начала года | | |
|--|----------------------------------|------------------|-----------|-----------------------------------|----------------------------|----------------------------------|----------------------|----------------------------------|----------------------|
| | Г осударство, общество, политика | Социальная сфера | Экономика | Оборона, безопасность, законность | Жилищно-коммунальная сфера | Количество вопросов в обращениях | Количество обращений | Количество вопросов в обращениях | Количество обращений |
| Поступило обращений | 17 | 56 | 160 | 13 | 47 | 317 | 271 | 317 | 271 |
| доложено руководителю | 17 | 56 | 160 | 13 | 47 | 317 | 271 | 317 | 271 |
| взято на контроль | 17 | 56 | 160 | 13 | 47 | 317 | 271 | 317 | 271 |
| рассмотрено с выездом на место | 2 | 14 | 61 | 8 | 18 | 114 | 94 | 114 | 94 |
| рассмотрено коллегиально | 14 | 25 | 97 | 9 | 25 | 184 | 153 | 184 | 153 |
| вопросы решены положительно | 3 | 20 | 25 | 3 | 15 | 70 | 61 | 70 | 61 |
| меры приняты | 3 | 9 | 18 | 3 | 13 | 49 | 41 | 49 | 41 |
| даны разъяснения | 12 | 34 | 135 | 9 | 32 | 243 | 206 | 243 | 206 |
| отказано | | | | | | | | | |
| Направлено ответов за подписью руководителя и его заместителей | 13 | 48 | 120 | 10 | 35 | 247 | 206 | 247 | 206 |
| Кол-во обращений, рассмотренных совместно с органами местного самоуправления | 17 | 56 | 159 | 13 | 47 | 316 | 270 | 316 | 270 |
| Кол-во обращений, рассмотренных совместно с территориальными подразделениями федеральных органов исполнительной власти | | | | | | | | | |
| Кол-во жалоб, в которых подтвердились приведенные факты | | 1 | 2 | | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Кол-во жалоб, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны | | | | | | | | | |
| Рассмотрено обращений с нарушением срока | | | | | | | | | |
| Находятся на рассмотрении | 1 | 3 | | 1 | | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Кол-во судебных исков по жалобам о нарушении прав авторов при рассмотрении обращений | | | | | | | | | |
| ненадлежащее исполнение служебных обязанностей должностными лицами государственных органов власти и органов местного самоуправления | | | | | | | | | |
| недостатки в работе учреждений по предоставлению государственных услуг | | | | | | | | | |
| нарушение законодательства в деятельности государственных учреждений, общественных объединений и частных предприятий | | | | | | | | | |
| непринятие во внимание государственными органами власти и органами местного самоуправления при исполнении своих функций законных интересов граждан | | | | | | | | | |

**Сведения о типах авторов обращений,
поступивших с 01.01.2019 по 31.12.2019**

Параметры отчета:

- Наименование организации: Администрация Мантуровского р-на

| Тип автора | Поступило обращений |
|--|---------------------|
| от заявителя | 179 |
| Органы исполнительной власти Курской области | 84 |
| Органы местного самоуправления муниципальных и городских округов Курской области | 7 |
| Другие | 1 |
| ИТОГО: | 271 |

| Из них (по типу обращений) | |
|----------------------------|-----|
| Заявление | 268 |
| Жалоба | 1 |
| Предложение | 2 |

| Из них письменные | |
|----------------------|------------|
| с сайта | 30 |
| по электронной почте | 54 |
| письмо | 90 |
| депутатские | 1 |
| личное письмо | 2 |
| Всего: | 177 |

| Из них устные | |
|--------------------------|-----------|
| на личном приеме | 65 |
| на выездном приеме | 21 |
| по телефону | 7 |
| Прямая линия Губернатора | 1 |
| Всего: | 94 |

**Отчет по виду и частоте обращений граждан
с 01.01.2019 по 31.12.2019**

Параметры отчета:

- Наименование организации: Администрация Мантуровского р-на

| Наименование районов и городов | Всего | Виды обращений | | | Частота обращений | | |
|-----------------------------------|------------|----------------|--------------|-------------|-------------------|-----------|---------------|
| | | именное | коллективное | без подписи | Первичное | Повторное | Множественное |
| Медвенский | 1 | 1 | | | 1 | | |
| Мантуровский | 257 | 215 | 40 | 2 | 240 | 15 | 2 |
| Октябрьский | 1 | 1 | | | 1 | | |
| разные | 5 | 5 | | | 5 | | |
| г.Курск | 4 | 4 | | | 4 | | |
| Без адреса | 3 | 3 | | | 2 | 1 | |
| ИТОГО: | 271 | 229 | 40 | 2 | 253 | 16 | 2 |

Справка о рассмотрении обращений граждан
с 01.01.2019 по 31.12.2019

Параметры отчета:

- Наименование организации: Администрация Мантуровского р-на

| | За отчетный период | | | | | | | | | | | | | | | | С начала года | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------------|-----|----|---|---|---|---|------------------|----|----|---|---|-----------------|-----|----|-----------------------------------|---------------|----|-----------------------------|--|--|---|----------------------|---------------------------------|-----|----|-----|-----|
| | Государство, общество, политика | | | | | | | Социальная сфера | | | | | Видовые разряды | | | Оборона, безопасность, законность | | | Жилищно-коммунальные услуги | | | | Количество обращений | Количество вопросов в обращении | | | | |
| | Темы/ис | | | | | | | Темы/ис | | | | | Темы/ис | | | Темы/ис | | | | | | | | | | | | |
| Переходящий остаток за предыдущий отчетный период | 5 | 5 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 271 | 317 | | | |
| Присутило обращений | 271 | 317 | 11 | 3 | 1 | 2 | 1 | 9 | 13 | 26 | 7 | 7 | 4 | 144 | 26 | 1 | 2 | 10 | | | | 3 | 3 | 1 | 15 | 28 | 271 | 317 |
| в том числе заявлений | 268 | 314 | 11 | 3 | | 2 | 1 | 9 | 13 | 26 | 7 | 7 | 4 | 143 | 26 | 1 | 2 | 10 | | | | | | | | | 268 | 314 |
| в том числе жалоб | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | 1 |
| в том числе предложений | 2 | 2 | | | | 1 | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | | | 2 | 2 |
| Из них: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| должностные руководители | 271 | 317 | 11 | 3 | 1 | 2 | 1 | 9 | 13 | 26 | 7 | 7 | 4 | 144 | 26 | 1 | 2 | 10 | | | | 3 | 3 | 1 | 15 | 28 | 271 | 317 |
| в том числе взысканием | 271 | 317 | 11 | 3 | 1 | 2 | 1 | 9 | 13 | 26 | 7 | 7 | 4 | 144 | 26 | 1 | 2 | 10 | | | | 3 | 3 | 1 | 15 | 28 | 271 | 317 |
| рассмотрено с выездом на место | 93 | 113 | 2 | | | | | 4 | 9 | 1 | 2 | 4 | 50 | 14 | | | | 9 | | | | | | 1 | 6 | 11 | 93 | 113 |
| рассмотрено коллективно | 152 | 183 | 10 | 3 | | 1 | 1 | 5 | 1 | 13 | 5 | 2 | 2 | 88 | 16 | | 1 | 7 | | | | 2 | 2 | 1 | 8 | 14 | 152 | 183 |
| Результативность по рассмотренным и направленным по компетенции обращениям за отчетным периодом: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| поддержано | 60 | 69 | 1 | 2 | | | | 3 | 5 | 10 | 2 | 2 | 21 | 4 | 1 | 1 | 2 | | | | | | | | 7 | 6 | 60 | 69 |
| в том числе меры приняты | 40 | 48 | 1 | 2 | | | | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 14 | 4 | 1 | 1 | 2 | | | | | | | | 7 | 6 | 40 | 48 |
| разъяснено | 206 | 243 | 9 | 1 | | 2 | 1 | 5 | 8 | 16 | 5 | 3 | 4 | 123 | 23 | | | 8 | | | | 3 | 3 | 1 | 8 | 20 | 206 | 243 |
| не поддержано | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Направлено ответов за подписью руководителя и его заместителей | 206 | 246 | 8 | 3 | | 2 | 1 | 7 | 13 | 21 | 6 | 5 | 2 | 111 | 20 | | 1 | 9 | | | | 2 | 1 | 1 | 12 | 21 | 206 | 246 |
| Кол-во обращений, рассмотренных совместно с органами местного самоуправления | 270 | 316 | 11 | 3 | 1 | 2 | 1 | 9 | 13 | 26 | 7 | 7 | 4 | 143 | 26 | 1 | 2 | 10 | | | | 3 | 3 | 1 | 15 | 28 | 270 | 316 |
| Кол-во обращений, рассмотренных совместно с территориальными подразделениями федеральных органов исполнительной власти | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Кол-во жалоб, в которых подтвердились предположенные факты | 4 | 4 | | | | | | | | | 1 | | | 2 | | | | | | | | | | | 1 | | 4 | 4 |
| Кол-во жалоб, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Рассмотрено обращений с нарушением срока | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Находятся на рассмотрении на 1 число месяца следующего за отчетным периодом, поступившие в отчетный период | 5 | 5 | | | 1 | | | 1 | | | | 2 | | | | | 1 | | | | | | | | | | 5 | 5 |
| Кол-во судебных исков по жалобам о нарушении прав авторов при рассмотрении обращений | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Типовые причины, порождающие обоснованные жалобы: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ненадлежащее исполнение служебных обязанностей должностными лицами государственных органов власти и органов местного самоуправления | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| недостатки в работе учреждений по предоставлению государственных услуг | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| нарушение законодательства в деятельности государственных учреждений, общественных объединений и частных предприятий | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Справка о рассмотрении обращений граждан с 01.01.2019 по 31.12.2019

Параметры отчета:

- Группа организаций: Мантуровский район
- Район: Мантуровский

| | За отчетный период | | | | | С начала года | | | |
|---|----------------------------------|------------------|-----------|-----------------------------------|----------------------------|----------------------------------|----------------------|----------------------------------|----------------------|
| | Г осударство, общество, политика | Социальная сфера | Экономика | Оборона, безопасность, законность | Жилищно-коммунальная сфера | Количество вопросов в обращениях | Количество обращений | Количество вопросов в обращениях | Количество обращений |
| Поступило обращений | 19 | 55 | 192 | 22 | 97 | 410 | 366 | 410 | 366 |
| доложено руководителю | 19 | 55 | 192 | 22 | 97 | 410 | 366 | 410 | 366 |
| взято на контроль | 19 | 55 | 192 | 22 | 97 | 410 | 366 | 410 | 366 |
| рассмотрено с выездом на место | 2 | 13 | 76 | 13 | 45 | 159 | 142 | 159 | 142 |
| рассмотрено коллегиально | 13 | 23 | 107 | 13 | 34 | 206 | 175 | 206 | 175 |
| вопросы решены положительно | 5 | 20 | 38 | 9 | 52 | 128 | 121 | 128 | 121 |
| меры приняты | 5 | 9 | 28 | 9 | 49 | 103 | 97 | 103 | 97 |
| даны разъяснения | 12 | 32 | 150 | 10 | 42 | 268 | 231 | 268 | 231 |
| отказано | | 1 | | | | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Направлено ответов за подписью руководителя и его заместителей | 15 | 47 | 148 | 17 | 82 | 331 | 292 | 331 | 292 |
| Кол-во обращений, рассмотренных совместно с органами местного самоуправления | 18 | 54 | 183 | 22 | 88 | 390 | 346 | 390 | 346 |
| Кол-во обращений, рассмотренных совместно с территориальными подразделениями федеральных органов исполнительной власти | | | | | | | | | |
| Кол-во жалоб, в которых подтвердились приведенные факты | | 1 | 5 | 2 | 5 | 13 | 13 | 13 | 13 |
| Кол-во жалоб, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны | 1 | | | 2 | | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Рассмотрено обращений с нарушением срока | | | | | | | | | |
| Находятся на рассмотрении | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 8 | 8 | 8 | 8 |
| Кол-во судебных исков по жалобам о нарушении прав авторов при рассмотрении обращений | | | | | | | | | |
| ненадлежащее исполнение служебных обязанностей должностными лицами государственных органов власти и органов местного самоуправления | | | | | | | | | |
| недостатки в работе учреждений по предоставлению государственных услуг | | | | | | | | | |
| нарушение законодательства в деятельности государственных учреждений, общественных объединений и частных предприятий | | | | | | | | | |

Сведения о типах авторов обращений, поступивших с 01.01.2019 по 31.12.2019

Параметры отчета:

- Группа организаций: Мантуровский район

| Тип автора | Поступило обращений |
|--|---------------------|
| от заявителя | 282 |
| Органы исполнительной власти Курской области | 85 |
| Органы местного самоуправления муниципальных и городских округов Курской области | 13 |
| Другие | 1 |
| ИТОГО: | 381 |

| Из них (по типу обращений) | |
|----------------------------|-----|
| Заявление | 377 |
| Жалоба | 2 |
| Предложение | 2 |

| Из них письменные | |
|----------------------|------------|
| с сайта | 32 |
| по электронной почте | 57 |
| письмо | 131 |
| депутатские | 1 |
| личное письмо | 8 |
| Всего: | 229 |

| Из них устные | |
|--------------------------|------------|
| на личном приеме | 115 |
| на выездном приеме | 21 |
| по телефону | 15 |
| Прямая линия Губернатора | 1 |
| Всего: | 152 |

**Отчет по виду и частоте обращений граждан
с 01.01.2019 по 31.12.2019**

Параметры отчета:

- Группа организаций: Мантуровский район

| Наименование районов и городов | Всего | Виды обращений | | | Частота обращений | | |
|-----------------------------------|------------|----------------|--------------|-------------|-------------------|-----------|---------------|
| | | именное | коллективное | без подписи | Первичное | Повторное | Множественное |
| Медвенский | 1 | 1 | | | 1 | | |
| Мантуровский | 366 | 319 | 45 | 2 | 346 | 18 | 2 |
| Октябрьский | 1 | 1 | | | 1 | | |
| разные | 6 | 6 | | | 6 | | |
| г.Курск | 4 | 4 | | | 4 | | |
| Без адреса | 3 | 3 | | | 2 | 1 | |
| ИТОГО: | 381 | 334 | 45 | 2 | 360 | 19 | 2 |