

Начальнику управления  
по работе с обращениями  
граждан администрации  
Краснодарского края  
Л.А.Карнауховой

Пояснительная записка к отчету  
муниципального образования Кореновский район по рассмотрению обращений  
граждан за 1 полугодие 2011 года

Администрацией муниципального образования Кореновский район работа с предложениями, заявлениями, жалобами граждан ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 28.06.2007 № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», административным регламентом по исполнению муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан в администрации муниципального образования Кореновский район», утвержденным постановлением администрации муниципального образования Кореновский район 30.12.2009 № 1846.

В 1 полугодии 2011 года в администрацию муниципального образования Кореновский район поступило 308 обращение граждан, на 44 меньше чем за аналогичный период 2010 года.

Анализ поступившей корреспонденции показал, что увеличилось количество обращений: **по вопросам социальной сферы** (здравоохранение, образования, трудовые отношения):

- в разделе «здравоохранение» по вопросам: оказание медицинской помощи, диагностики, помещения в больницы, организационным, кадровым и другим, качества медицинского обслуживания;
- в разделе «образование» по вопросам предоставления мест в детские дошкольные учреждения; открытие детских дошкольных учреждений.
- в разделе «трудовые отношения» по вопросам: невыплаты и задержек заработной платы, трудоустройства.
- в разделе «социальное обеспечение» по вопросам: оказание материальной помощи, распоряжение материнским (семейным) капиталом, предоставления льгот и социального обслуживания инвалидов и участников ВОВ.

**По жилищным вопросам:**

- обеспечения жильем ветеранов ВОВ согласно Указа Президента РФ от 07.05.2008 № 714 «Об обеспечении жильем ветеранов ВОВ 1941-1945 г.г.»

- улучшение жилищных условий и предоставления муниципального жилья;
- ремонта индивидуальных домов;
- выделения строительных материалов;
- ремонта и эксплуатации, содержание многоквартирных домов;
- обеспечение жильем детей сирот;
- ипотечное кредитование.

**По вопросам коммунального хозяйства:**

- водоснабжение (замены уличных водопроводов, отсутствия водоснабжения в летний период времени)
- газификация;
- благоустройство (городского и сельских поселений);
- электроснабжение (электроснабжение МКР);
- уличное освещение;
- ремонта дорог и тротуарных дорожек

В большей части обращений заявители просили помощь в улучшении жилищных условий участников ВОВ, ремонте домовладений, предоставлении мест в дошкольном детском учреждении, ремонте дорог, освещении улиц, в газификации домовладений, в оказании помощи в оперативном лечении.

Администрацией района принимались различные меры по устранению причин обоснованных жалоб, своевременному и качественному их рассмотрению.

С целью повышения качества рассмотрения поступающей корреспонденции, большое число обращений рассматривалось с выездом на место, комиссионно, с участием заявителей 64,9%, на 7,4% больше чем за аналогичный период 2010 года.

Администрацией района жестко контролируются сроки рассмотрения обращений.

В целях организации конструктивного и эффективного взаимодействия администрации муниципального образования Кореновский район с жителями района, своевременного реагирования на возникающие проблемы социально-экономического характера на территории района, в администрации муниципального образования Кореновский район организована «прямая линия» (тел. 4-49-60) с главой муниципального образования Кореновский район, которая проводится каждый вторник с 11.00 часов до 12.00 часов. За 1 полугодие 2011 года на «прямую линию» поступил 51 звонок, задано 55 вопросов. Подготовлено 29 поручений главы МО Кореновский район. Большая часть обращений рассматривалась комиссионно, с выездом на место, с участием заявителя.

В общественной приемной администрации муниципального образования Кореновский район главой района за 1 полугодие 2011 года принято 98 граждан. Для оперативного решения вопросов жителей района в ходе приема приняли участие руководители социальной сферы, руководители организаций и предприятий Кореновского района, правоохранительные органы, заместители главы муниципального образования Кореновский район. Многие вопросы

решались в ходе проведения приема. По обращениям, требующим детального рассмотрения, гражданам давались письменные ответы. Обращения ставились на дополнительный контроль. Каждый прием главы освещается в прессе и на телевидении. За отчетный период рассмотрено всего: 79 обращений. Из них разъяснено — 66 обращений (83,5%), удовлетворено — 13 обращений (16,5%), в работе — 19 обращений. Большая часть обращений рассматривалась комиссионно с выездом на место, с участием заявителей — 46 обращений (58,2%).

В администрации муниципального образования Кореновский район еженедельно осуществляются приемы граждан заместителями главы муниципального образования Кореновский район. За 1 полугодие 2011 года принято 259 человек.

При администрации района постоянно действует общественная приемная, в которой граждане могут получить консультации по различным вопросам. За 1 полугодие 2011 года в общественной приемной специалистом ответственным за работу с обращениями граждан принято 143 человека.

В общественной приемной для информирования населения на стенде размещены: график приема граждан в муниципальном образовании Кореновский район, информация о работе «Прямой линии» в муниципальном образовании, Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», Закон Краснодарского края от 16 июля 2010 года № 2000-КЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае».

В целях формирования единой системы предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кореновского района создано муниципальное бюджетное учреждение «Кореновский районный многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» на основании решения Совета муниципального образования Кореновский район от 29 апреля 2010 года № 17 «О даче согласия на создание муниципального учреждения «Кореновский районный многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг». Дата открытия МБУ МФЦ – 13 сентября 2010 года.

В соответствии с Уставом, МФЦ обеспечивает предоставление государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании Кореновский район, являясь единым местом приема, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам и юридическим лицам. Главная идея МФЦ – любой житель Кореновского района должен получать любые услуги быстро, качественно и комфортно. Создание таких центров, с одной стороны, направлено на повышение качества и доступности государственных и

муниципальных услуг для граждан, а с другой – на повышение эффективности деятельности органов государственной власти и местного самоуправления.

Для обеспечения целей Учреждения с начала работы МФЦ заключено десять соглашений о сотрудничестве с организациями и учреждениями Кореновского района:

- Отдел архитектуры и градостроительства администрации МО Кореновский район – 1 услуга;
- ГУП КК «Крайтехинвентаризация- Краевое БТИ» - 7 услуг;
- Управление Федеральной государственной регистрации кадастра и картографии по Краснодарскому краю – 1 услуга
- Отдел по управлению муниципальным имуществом администрации муниципального образования Кореновский район – 15 услуг
- Филиал Федерального государственного унитарного предприятия «Российский государственный центр инвентаризации и учета объектов недвижимости — Федеральное бюро технической инвентаризации» по Краснодарскому краю – 5 услуг
- Администрация Кореновского городского поселения Кореновского района – 19 услуг
- Научно — информационная компания «Зонд-3» - 12 услуг
- Федеральное государственное учреждение «Земельная кадастровая палата» - 2 услуги
- Инспекция Федеральной налоговой службы России по Кореновскому району – 10 услуг
- Управление социальной защиты населения департамента социальной защиты населения Краснодарского края в Кореновском районе – 150 услуг консультационного характера.

В настоящее время Учреждение предоставляет 222 услугу.

За отчетный период 2011 года в МФЦ за получением государственных и муниципальных услуг обратилось 7707 человек, в том числе за получением консультаций – 1043 человека, с заявками обратилось 2061 человек, за получением документов - 4603 человек.

Для управления потоками посетителей в центре функционирует система электронной очереди, исключающая длительное ожидание в очередях.

МФЦ расположен в городе Кореновске по улице Ленина, д. 128. График работы: с понедельника по пятницу с 8 до 17 часов без перерыва, в субботу с 9 до 13.00 часов.

В рамках реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» на официальном сайте администрации МО Кореновский район создана «Виртуальная приемная».

«Виртуальная приемная» на официальном сайте администрации муниципального образования Кореновский район является дополнительным средством для обеспечения возможности граждан обратиться к главе

муниципального образования Кореновский район В.Н. Руднику через сеть Интернет. Находится по адресу <http://www.korenovsk.ru> с главной страницы в «Виртуальную приемную» можно попасть, нажав на баннер в левом верхнем углу сайта. Для отправки обращения необходимо заполнить поля регистрационной формы и нажать кнопку «Отправить». Звездочками отмечены обязательные для заполнения поля. Обращение должно соответствовать требованиям Правил пользования Электронной приёмной, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Получить ответ на отправленное обращение или узнать о подготовке ответа можно в разделе [Просмотр своего обращения](#). Необходимо ввести данные, полученные при подаче обращения - Ваш идентификатор и пароль.

«Виртуальная приемная» позволяет подавать обращения и отслеживать ход их рассмотрения и исполнения выданных по данному обращению поручений. Обращения, направленные с использованием «Виртуальной приемной» регистрируются и рассматриваются аналогично с официальной бумажной корреспонденцией.

Полная информация по обращениям граждан через «Виртуальную приемную» в сети Интернет находится у главного специалиста общего отдела управления делопроизводства и организационно-кадровой работы, ответственного за работу с обращениями граждан. В 1 полугодии 2011 года поступило 10 обращений.

На официальном сайте администрации муниципального образования Кореновский район [www.korenovsk.ru](http://www.korenovsk.ru) размещается информация о работе администрации муниципального образования Кореновский район и жизни района, а так же газете «Кореновские вести» в рубрике «Власть: рабочий момент». В целях реализации норм Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» ежеквартально на официальном сайте администрации муниципального образования Кореновский район размещается отчет о работе с обращениями граждан.

Для приема обращений граждан о фактах коррупционных правонарушений со стороны работников администрации и других должностных лиц на официальном сайте создан раздел «СТОП-коррупция». А также размещена специальная «горячая линия» (тел. 4-04-43), предназначенная для направления информации о конкретных фактах коррупции, неисполнения служебных обязанностей со стороны государственных и муниципальных служащих или превышения ими служебных полномочий. Сюда же можно сообщать информацию о фактах вымогательства в различных сферах:

- образовании, здравоохранении, коммунальной и других;
- о вымогательстве при проведении различных согласований;
- о необоснованных запретах и ограничениях, предъявляемых различными службами;
- о выдаче зарплаты на предприятии «в конвертах» и т. п.

Поступившая информация приобретает статус конфиденциальной. Сведения проверяются и рассматриваются для принятия соответствующих мер. За 1 полугодие 2011 года обращений не поступало.

Глава муниципального образования Кореновский район В.Н. Рудник эффективно использует средства массовой информации для ведения диалога с жителями района по всему спектру жизненно важных и актуальных вопросов.

Для информирования жителей район в газете «Кореновские вести» с мая месяца выходит четырехполосное приложение «Ведомости» - информационно-аналитическое обозрение МО Кореновский район, которое рассказывает об экономике района, знаковых событиях в политической и общественной жизни, а также о проблемах сельских поселений, деятельности предприятий агропромышленного комплекса, дорожной, перерабатывающей, пищевой промышленности. «Ведомости» рассказывают о жизни простых фермеров, предпринимателей, людей рабочих профессий в контексте развития района. Вышло уже три приложения, с июля этого года «Ведомости» будут выходить два раза в месяц - 15 и 30 числа каждого месяца.

В муниципальном образовании Кореновский район введена новая форма работы с жителями района. На телеканале «Кореновск ТВ» выходит программа «Будьте в курсе», в рамках которой глава района Владимир Рудник в прямом эфире общается с жителями района и отвечает на их многочисленные вопросы не реже одного раза в месяц. Во время майского и июньского эфиров поступило 113 вопросов, предложений и пожеланий от телезрителей Кореновска, Журавской, Платнировской, Ново-Березанской, Раздольной и других населенных пунктов района. В основном жителей интересуют вопросы: ремонта дороги, благоустройства, выделение мест в детские сады, строительство жилья в районе и перспективы развития района.

С мая месяца 2011 года на радио «Кореновск-FM» глава один раз в месяц проводит прямой эфир в программе «Отражение». За два эфира поступило около 40 вопросов от радиослушателей.

В газете «Кореновские вести» опубликовано в мае-июне 20 материалов под рубриками «Власть: рабочий момент», «Личный прием», «Наша перспектива», «Стратегия успеха». В рубриках поднимались наиболее важные и часто задаваемые вопросы: серых зарплат, социальных гарантий наемных работников, трудоустройства, ипотечного и потребительского кредитования, создания семейного бизнеса и развитие малых форм предпринимательства. За апрель -июнь месяц было опубликовано 35 публикаций. Два раза В.Н. Рудник отвечал на вопросы жителей района в прямом эфире кореновского отделения «Радио-Ф», в течение часовой программы с главой во время эфира сумели пообщаться 8 слушателей и 25 - задать свои вопросы.

Проведена интернет-конференция на тему: «Здоровье в режиме он-лайн» и «Как мы провели зиму»- о ЖКХ и все, что с ним связано.

В мае по инициативе лидера местных единороссов В.Н Рудника вышел в свет бюллетень партии «Единая Россия: Вся жизнь». Это четырехполосник формата А-3 тиражом в 30 тысяч экземпляров содержит много полезной

информации: о детском отдыхе летом, о субсидиях ЛПХ, о передвижной общественной приемной, которая вместе с главой выехала на встречу с жителями одного из микрорайонов Кореновска, о том, как администрация борется с выплатами зарплат в конвертах и т.д.

5 мая 2011 года глава муниципального образования Кореновский район провел прием по случаю Дня кубанской журналистики, на который были приглашены более тридцати работников всех местных СМИ. Разговор шел не только о взаимодействии власти и прессы. Глава ответил на житейские вопросы журналистов, рассказал о перспективах жизни в районе.

Еженедельно глава проводит рабочие совещания с руководителями местных СМИ.

В Кореновском городском и всех сельский поселениях ежемесячно главами поселений проводятся сходы граждан, заседания активов с участием главы МО Кореновский район и его заместителей.

Администрацией постоянно ведется работа, направленная на повышение информированности населения о деятельности государственных и муниципальных учреждений. Главой района проводятся встречи с жителями района в трудовых коллективах и сходы с населением. В 1 квартале 2011 года главой муниципального образования Кореновский район проведено сходов граждан и встреч с жителями района в трудовых коллективах — 224, количество жителей района, принявших участие в проведении встреч — 7847 человек. На таких встречах доводятся перспективы развития района. В конце каждой встречи граждане получают разъяснения по интересующим их вопросам. Многие вопросы решаются в ходе проведения встречи, остальные ставятся на контроль и решаются в оперативном порядке.

По инициативе главы муниципального образования Кореновский район В.Н.Рудника 29 января 2011 года на территории муниципального образования Кореновский район проведена ярмарки - презентация по вопросам развития ипотечного кредитования, малого бизнеса и страховых услуг для тех, кто хочет улучшить свои жилищные условия, построить собственный дом, расширить свой бизнес, застраховать свою жизнь или имущество. В ходе проведения ярмарки-презентации за консультациями обратилось более 200 граждан.

В рамках проведенной районной ярмарки вакансий «Планета ресурсов» специалистами управления экономики и управления сельского хозяйства администрации муниципального образования Кореновский район, юрисконсульта службы занятости населения 22 марта 2011 года безработным гражданам района, желающим открыть собственное дело были даны консультации по интересующим их вопросам (представлены бизнес-планы для малого бизнеса, вопросы организации ЛПХ, вопросы субсидирования затрат по ЛПХ, а так же части заемных средств на открытие собственного дело). За консультацией обратилось более 200 человек.

В целях прямого диалога с населением, своевременного реагирования на возникающие проблемы социального-экономического характера у жителей Кореновского района главой муниципального образования Кореновский район принято решение об установке «почтовых ящиков» для обращений граждан в

адрес главы муниципального образования Кореновский район (распоряжение администрации МО Кореновский район № 264-р от 25.05.2010). Почтовые ящики установлены в Кореновском городском поселении (2 ящика) и во всех сельских поселениях. Ежемесячно до 20 числа производится выемка обращений граждан.

Для информирования населения в газете «Кореновские вести» на второй полосе в рубрике «Колонка главы» опубликовано обращение главы муниципального образования Кореновский район к жителям Кореновского района под названием «Нам нельзя друг без друга». Данная статья разъясняет жителям района, о том, куда они могут обратиться по интересующим их вопросам.

Администрацией принимаются меры, направленные на повышение ответственности должностных лиц при рассмотрении обращений граждан.

Один раз в 2 недели на планерных совещаниях, проводимых главой муниципального образования Кореновский район, доводится информация об итогах рассмотрения обращений граждан.

Ежегодно управлением делопроизводства и организационно-кадровой работы администрации муниципального образования Кореновский район проводятся практические семинары для специалистов, ответственных за делопроизводство в администрации района и для начальников общих отделов администрации поселений, на тему: «Организация делопроизводства. Актуальные вопросы работы организации деятельности органом местного самоуправления. Актуальные вопросы работы с обращениями граждан».

14 апреля 2011 года проведен очередной семинар.

Администрацией района проверяются обращения на достоверность (как по телефону, так и при выезде к заявителю).

Администрацией муниципального образования Кореновский район проводятся совещания с главами городского и сельских поселений, на котором рассматриваются вопросы: «О ходе рассмотрения обращений граждан, поступающих в МО Кореновский район». Особое внимание уделяется обращениям, поступающим из администрации края, администрации Президента Российской Федерации.

Анализ работы с обращениями граждан свидетельствует о необходимости ее дальнейшего совершенствования, усиления внимания к комплексу проблем, связанных с повышением уровня защиты прав населения района.

Приложение: на 4-х л, в 1 экз.

Начальник управления делопроизводства  
и организационно-кадровой работы  
муниципального образования  
Кореновский район

И.А.Максименко

Т.Г. Подгайна  
8 (86142) 4-26-02