



**ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ И НАЦИОНАЛЬНОЙ
ПОЛИТИКИ КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Советский пр., д.58, Кемерово, 650064

Тел. (3842) 36-33-42, факс 58-47-66

E-mail: dep-kult@ako.ru;

Официальный Web-сайт: www.depcult.ru

29.12.2016 № 01-07-3875

На № _____ от _____

Начальнику управления
по работе с обращениями граждан
Администрации Кемеровской
области

А.А.Стрик

Уважаемая Анна Александровна!

Департамент культуры и национальной политики представляет аналитический отчет по работе с обращениями граждан за 2016 год.

За отчетный период в департамент культуры и национальной политики от населения поступило 487 обращения, что на 0,8% больше прошлогодних показателей (в том числе письменных – 268(55,03%), на личном приеме – 50(10,27%), в форме электронного документа - 166 (34,08%), по телефону – 3(0,62), в сравнении с аналогичным периодом в 2015 году - 483 обращения (в том числе письменных – 285(59%), в форме электронного документа - 169 (35%))

- благодарности, подарки, поздравления, приглашения на мероприятия – 59, в сравнении с показателями прошлого года (87) показатели снизились на 47 процентов;
- обращения – 308, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (339) показатели снизились на 10 процентов;
- жалобы – 101, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (38) показатели увеличились на 62,4 процента;
- запрос – 3;
- предложения - 16.

Из Администрации Президента Российской Федерации на рассмотрение поступило 19 обращений. В 2015 года поступило 10 обращения.

За отчетный период оказано 14 экстренной материальной помощи жителям Кемеровской области (2015г. – 6). Сотрудники департамента готовили документы на выделение материальной помощи только в случаях связанных со смертью близких заявителя.

За отчетный период поступило 101 жалоба на организацию работы муниципальных и областных учреждений культуры и искусств и деятельность руководителей учреждений культуры. Все обращения, включая анонимные, рассмотрены в департаменте, изучены материалы, предоставленные муниципальными органами управления культуры по вопросам, указанным в обращениях. 16 вопросов, указанных в жалобах, были рассмотрены комиссионно, 8 из них - с выездом на место, 1 жалоба рассмотрена с участием заявителя. Заявителям направлены ответы, содержащие правовые обоснования по существу поставленных в обращениях вопросов. Обращения, в которых указывался автор или автор давал согласие на присутствие во время работы комиссии, рассматривались с его участием.

Традиционно в департамент культуры и национальной политики Кемеровской области граждане обращаются с просьбами об издании и

опубликовании стихов, об оказании финансовой помощи на поездку и участие в конкурсах; выделении средств на реализацию собственных проектов; о проведении капитального ремонта и строительства муниципальных учреждений культуры и т.д. Также граждане благодарят Губернатора за его деятельность и передают в дар свои произведения.

Работники культуры благодарят за проведённые мероприятия, различные формы поощрений.

По обращениям с вопросами, касающимися проблем, которые можно решить на уровне местной власти направлялись запросы в муниципальные органы управления культуры, затем полученные результаты анализировались и обрабатывались, ответы заявителям готовились с учётом представленной муниципалитетами информации.

Согласно распоряжению Коллегии Администрации Кемеровской области от 22.02.2013 «171-р «О повышении эффективности работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области и органах местного самоуправления» в департаменте проводится работа по реализации прав граждан на обращение. Обращения от граждан принимаются в письменной, электронном и устном виде – по телефону или на личных приемах.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в департаменте, согласно графику, осуществляется прием граждан через ресурс ССТУ.РФ. За отчетный период в департамент через указанный ресурс не обратился ни один человек.

Граждане традиционно пользуются возможностью личных встреч. За 2016 год руководством департамента проведено 24 личных приема.

Начальник департамента 2 раза в месяц проводит личный прием граждан, согласно графику. Помимо этого, встречи с гражданами назначаются вне графика, в удобное для заявителей время по договоренности. Обращения заявителей по телефону принимаются как во время проведения «прямых линий», согласно установленному графику, так и в рабочем порядке.

Для повышения эффективности работы с обращениями граждан в департаменте усовершенствована система учета и систематизации обращений и результатов их рассмотрения и принятых по ним мер.

Сотрудникам департамента передаются для ознакомления все методические рекомендации по работе с обращениями граждан. Меры взыскания к сотрудникам департамента культуры и национальной политики не применялись.

В департаменте организован контроль за исполнением обращений граждан, как поступивших из управления по работе с обращениями граждан АКО, так и непосредственно направленных в департамент.

С уважением,
начальник департамента



Л.Т.Зауэрвайн