**Информация о работе Администрации Можгинского района**

**с обращениями и заявлениями граждан**

Работа с обращениями граждан – один из важнейших участков деятельности органов власти всех уровней. Именно через обращения во властные структуры население реализует свое конституционное право непосредственно участвовать в управлении делами муниципального образования.

Порядок рассмотрения обращений в Совете депутатов и Администрации района  регламентируется:

Конституцией Российской Федерации и Удмуртской Республики;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Статьей 18. Устава муниципального образования «Можгинский район» «Обращения граждан в органы местного самоуправления и к должностным лицам местного самоуправления муниципального образования «Можгинский район»;

Распоряжениями Администрации района от 10 апреля 2014 года №67-р     и Главы муниципального образования «Можгинский район» от 03 февраля 2016 года №03-рд об утверждении положения об организации работы с обращениями граждан в Администрации и Совете депутатов муниципального образования «Можгинский район».

Работа с обращениями строится по нескольким направлениям:

1) прием, регистрация, учет поступивших обращений;

2) рассмотрение и исполнение  обращений;

3) организация личного приема граждан;

4) контроль за исполнением обращений;

5) формирование и хранение дел, организация оперативного хранения документов;

6) подготовка отчета и аналитическая работа с обращениями.

За первое полугодие 2016 года в Совет депутатов и Администрацию  Можгинского района через все каналы связи, Управления и отделы поступило 8677 обращений, из них 9 обращений – коллективные, 8654 – индивидуальные;  в 2015 году за этот же период  поступило 4208 обращений; из них 16 коллективных.

Количество обращений  за первое полугодие 2016 года по отношению к 2014 году увеличилось  почти на 19 %.   Причина наверняка в том, что власть района стала более доступной и внимательной.

За 1 полугодие 2016 года поступило – 347 обращений в электронном виде; в 2015 году: – 74 обращений в электронном виде; в 2014 году: - 116 в электронном виде. Количество обращений в электронном виде значительно  растет.

Количество коллективных обращений в сравнении с 2014 годом уменьшилось с 35 до 9. На уровне 2014 года остается количество жалоб, их 5.

По 8077 поступившим заявлениям и обращениям граждан, в 1 полугодии 2016 года, приняты положительные решения, в том числе: 13 письменных обращений получены через органы государственной власти и управления. 1 обращение поступило повторно, по 449 обращениям даны консультации и разъяснения, 103 заявления находятся в работе и по 48 отказано, по объективной причине.

Увеличилось число рассматриваемых обращений с выездом на место – если в 2015 году по итогам года было 273 выезда, то за 6 месяцев 2016 года их проведено 242. На контроль поставлено 130 (2015 год - 164). 15 граждан были приняты Главой района, 86 главой Администрации района.

В коллективных обращениях поднимались вопросы, касающиеся не одного жителя района, а затрагивающие интересы группы граждан. К ним относятся вопросы:

- о несогласии в проведении туристического маршрута в д. Новые Юбери, объединения сельских поселений;

- ремонт дорог в д. Сосновый Бор, ст. Керамик, водоснабжения в д.Атабаево и ст. Керамик;

- открытии ФАПа на ст. Сардан, о проведении водопроводной сети, строительства и ЖКХ в д. Ныша, оплаты за отопление в с. Черемушки.

Такие обращения граждан рассматриваются комиссионно, с выездом на место, принимаются соответствующие меры, результаты доводятся до заявителя.

На личный прием в отдел социальной защиты населения Можгинского района обратилось в первом полугодии 2016 году - 3966 человек, из них 3947 решено положительно.

42,5% (1686 обращений) из них по вопросу назначения выплаты пособий, компенсаций. О предоставлении мер социальной поддержки в соответствии федерального и регионального законодательства – 31,3% (1242 обращения). По 18 обращениям отказано по объективным причинам.

По вопросам образования обратился 31 человек (за 2015 год 42 человека), куда вошли вопросы подвоза учащихся, строительства детского сада.

Вопрос по здравоохранению был поднят в 1 обращении (2015 год- 2 обращения).

По вопросам регистрации актов гражданского состояния – 401, 2015 год - 605 обращений, все решены положительно. По вопросам архивного отдела – 393, решено положительно по 345, 48 находятся в работе. По вопросам культуры – 70 обращений, по вопросам отдела по делам семьи, демографии и прав детства – 852 обращения, здесь самое большее количество вопросам ставится на контроль и рассматривается с выездом на место– 130 заявлений, по 848 принято положительное решение, 4 получили отказ по объективным причинам.

Утвержден график приема граждан Главой МО, главой и заместителями главы Администрации района.

Хорошо зарекомендовала себя практика выездных приёмов граждан Главой района. Такие приёмы позволили лучше понять ситуацию на местах, откликнуться на реальные проблемы наших избирателей, формировать атмосферу большего доверия к власти. За 6 месяцев 2016 года проведено 15 таких приёмов (2015 год - 20) в поселениях района, которые проходили в рамках торжественных районных мероприятий, конкурсов и совещаний, открытия автомобильных дорог, мемориалов, газификации, вручении сертификатов ветеранам, проведения предварительного голосования. Примерно половина из них получили разъяснение на месте, остальные принимаются в работу. Многие частные проблемы граждан удаётся решить, более общие вопросы, требующие дополнительного финансирования или комплексного подхода, тоже не остаются без внимания и решаются в плановом порядке.

По социальному составу заявителей представлены следующие группы населения: пенсионеры - 287, безработные – 122, рабочие – 8268, куда входят предприниматели, педагогические работники, представители творческой и технической интеллигенции.

По льготным категориям граждан представлены следующие основные группы: 878–инвалиды по общему заболеванию, 39 – инвалиды, участники и ветераны Великой Отечественной войны; 165 - попавшие в трудную жизненную ситуацию, 96 - семей с детьми-инвалидами, 458 – получатели пособий на детей; 82 – многодетные семьи.

Анализ тематики обращений показывает, что в целом тематическая структура остается стабильной: **основной темой** обращений остается социальная защита населения - 4020, второе место архив и опека – 2536.

На третьем месте вопросы труда и заработной платы – 847 обращений. На четвертом месте стоят **вопросы коммунального хозяйство** – 722 обращения (8,32 %), из них наиболее насущные проблемы: предоставление льгот (субсидий) по оплате за коммунальные услуги, санитарное состояние и благоустройство населенных пунктов, ремонт муниципального жилищного фонда. Наиболее часто обращаются по поводу переселения их ветхого и аварийного жилья, обеспечения жильем молодых семей, пенсионеров, семей  имеющим инвалидов или детей-инвалидов.

Пятое место занимают вопросы землепользования – 290 обращений ( 3,34%), далее идут вопросы системы образования 31 обращение (0,36 %).

В целях надлежащего контроля за своевременным рассмотрением обращений исполнителям направляются напоминания о своевременном рассмотрении обращений граждан.

Эта работа дает действенные результаты. Впервые за последние два года процент исполнения поручений по обращения составил 98%.

Для повышения оперативности и эффективности работы с заявлениями граждан, в целях расширения границ диалога власти с населением и с целью обеспечения открытости и доступности органов власти для населения на официальном сайте района работает Интернет — приемная, где каждый желающий может обратиться с предложением, заявлением или жалобой. Но пока через Интернет — приемную обращений не поступило.

В районе функционирует круглосуточная «Единая дежурная диспетчерская служба», на которую возложена координация действий всех служб при возникновении аварийных и чрезвычайных ситуаций. Ежедневно сводная информация «Единой дежурной диспетчерской службы» доводится до сведения Главы района, главы Администрации и соответствующих служб для принятия решений.

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации с 2013 года ежегодно проводится Общероссийский день приема граждан. Основной задачей проведения общероссийского дня приёма граждан является реализация прав заявителей на получение ответов по существу поставленных вопросов при личных обращениях в любые органы местного самоуправления.

 В 2015 году Общероссийский день приема граждан в России прошел 14 декабря в период с 12 до 20 часов по местному времени.

Главой муниципального образования в ходе Общероссийского дня приема приняты граждане по вопросам предоставления услуг в сфере ЖКХ, предоставления земельных участков, социальным и другим вопросам.

Входят в практику «Прямые телефонные линии» - в отчетном периоде их состоялось - 2 по вопросам пенсионного обеспечения и летней занятости; 2015 год - 8; 2014 год - 15. Такая форма общения с населением очень эффективна. Большинство  звонков поступают от жителей муниципальных образований «Пычасское», «Сюгаильское», «Нышинское».

В общественной приемной за 1 полугодие 2016 года принят 1 человек, в прошлом году за этот период 3 человека. По всем обращениям даны конкретные поручения и разъяснения, при необходимости о результатах авторы информированы письменно. Обращаясь устно, граждане нуждались чаще всего в квалифицированном разъяснении действующего законодательства и способах его применения. По вопросам, требующим дополнительного рассмотрения, конкретных действий население обращалось с письменными заявлениями.

Из общего количества обращений более 50% вопросов были заданы на тему улучшения качества жилищно-коммунального обслуживания, ремонта дорог, материальной помощи на дорогостоящее лечение, стационарного лечения, вопросы ремонта кровли многоквартирных домов, вопросы улучшения жилищных условий и т.д. Всего в ходе проведения «прямых линий» дозвонился 31 человек, было обозначено 47 вопросов, на все даны подробные ответы, при необходимости в письменной форме.

В депутатском корпусе района сложилось стойкое понимание важности проводимой работы с заявлениями и обращениями граждан.

Прием избирателей депутатами районного Совета депутатов и Сельских Советов проводится по утвержденному графику, который доведен по каждого депутата и территорий сельских поселений. Информация о приеме депутатами размещается на информационных стендах поселений и в сети Интернет на официальном сайте Можгинского района, во вкладке «Совет депутатов». В данном графике утверждены: время, дата и место приема. График приема граждан соблюдался, но кроме этого депутаты районного Совета ежемесячно ведут прием на своих рабочих местах, при личных встречах, сельских собраниях граждан, на собраниях трудовых коллективов и торжественных мероприятиях, как проводимых в сельских поселениях, так и района.

Все депутаты Совета депутатов муниципального образования «Можгинский район» активно проводят работу по приему граждан. В среднем, по итогам 2015 года) депутатами муниципального образования «Можгинский район» проведено по 8 встреч. Наибольшее количество встреч проведено: Вершинин А.Н. – 78, Нуриев М.Ф. - 20 , Демина Т. А. –16, Кривоносова Л.Н.- 12, Зорин В.А. – 13, Алексеев А.Н. -11, Фаизов И.И., и Кодесников А.И. по 10 встреч.

С декабря 2015 года в 9 муниципальных образованиях – сельских поселениях (Большепудгинское», «Большеучинское», «Большекибьинское», «Горнякское», «Кватчинское», «Нышинское», «Пычасское», Сюгаильское» и «Черемушкинское») работают территориальные обособленные пункты по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению, в которые обратилось за первое полугодие – 2560 человек.

Одной из главных задач при организации работы с обращениями граждан является принятие мер по недопущению фактов нарушения сроков рассмотрения обращений, усиление требовательности к исполнителям и ответственность всех должностных лиц за соблюдением порядка рассмотрения обращений и подготовки ответов. В 2016 году таких нарушений -2, (2015 год – нарушений не было) , 6 обращений с продлением срока и в 2014 году - 8 с нарушением срока и 16 с продлением срока рассмотрения.

В Совете депутатов и Администрации района большое внимание уделяется не только своевременному рассмотрению обращений граждан, но и качеству подготовки ответов на них. Еженедельно на совещаниях Главы района и Администрации рассматривается качество подготовки ответов заявителям и соблюдение установки сроков работы с обращениями граждан. Вся работа с обращениями граждан в Совете депутатов и Администрации района построена на взаимопонимании, ответственности должностных лиц и осознании того, что обращения граждан в органы местного самоуправления – это способ защиты их прав и законных интересов.

Начальник отдела организационно-кадровой работы

Аппарата Главы МО, Совета депутатов и

Администрации района Н.П.Городилова