**Отчет о работе с обращениями граждан в**

**Администрации Кожевниковского района за 2012 год**

Статистика по обращениям граждан традиционно представляет собой подборку больших, порой достаточно скучных цифр. Однако за, казалось бы, простыми показателями скрываются судьбы людей, их желания, проблемы. И если рассматривать статистические данные с этой позиции, то картина восприятия меняется кардинально.

Обращение граждан в органы местного самоуправления – важное средство осуществления и охраны прав личности, укрепление связи должностных лиц с населением, существенный источник информации. Являясь одной из форм участия граждан в осуществлении местного самоуправления, они способствуют усилению контроля населения за деятельностью органов местного самоуправления.

В администрации района сложилась определенная система работы с письмами, жалобами и заявлениями граждан.

Основными направлениями работы с письменными и устными обращениями являются:

-  рассмотрение письменных обращений, направленных непосредственно на имя Главы района или его заместителей;

- личный прием граждан Главой района, его заместителями, управляющим делами, который ведется в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема;

- работа с гражданами по телефонной связи (электронной почте);

- рассмотрение заявлений граждан, поступающих из аппарата Президента РФ; Правительства РФ; от Губернатора Томской области.

Работа с обращениями, предложениями, жалобами, заявлениями граждан в Администрации Кожевниковского района ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», законом Томской области от 11.01.2007 № 5-ОЗ «Об обращениях в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления», административным регламентом исполнения муниципальной функции «рассмотрение обращений граждан в Администрации Кожевниковского района».

За 2012 год в Администрацию Кожевниковского района поступило 149 письменных обращений граждан, по сравнению с 2011 годом число обращений увеличилось на 17%, в 2011 году число обращений составляло 127 (без учета обращений граждан о выделении земельного участка).

Тематика обращений граждан в адрес Администрации муниципального образования представлена в основном вопросами, затрагивающими социальное и экономическое положение населения: проблемы жилищных условий, коммунального и бытового обслуживания, строительства, транспортного обслуживания.

Таблица 1. Общие сведения о тематике обращений:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Тема***  | ***Количество*** | ***%*** |
| ГАЗИФИКАЦИЯ | 4  | 2,66 |
| ЖИЛИЩНЫЕ ВОПРОСЫ | 49  | 32,89 |
| ЗЕМЕЛЬНЫЙ ВОПРОС | 12  | 8,05 |
| КОММУНАЛЬНОЕ ХОЗЯЙСТВО | 31  | 20,81 |
|  водоснабжение | 15  | 10,07 |
| СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА | 8  | 5,37 |
|  СОЦИАЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ | 2  | 1,34 |
| ТРАНСПОРТНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ | 5  | 3,36 |
| БЛАГОУСТРОЙСТВО | 5  | 3,36 |
| ПРОЧИЕ | 5  | 3,36 |
| ЗДРАВООХРАНЕНИЕ | 7  | 4,70 |
| Детские сады | 1 | 0,67 |
| КУЛЬТУРА | 5  | 3,36 |

Имеются случаи повторного обращения, как на имя Главы района, так и на имя Губернатора Томской области.

Наибольшее количество обращений было направлено в адрес Администрации Кожевниковского района – 71 (увеличение на 14 %), в том числе 12 - коллективных писем. 62 обращения поступило в 2011 году. В большинстве писем граждан содержались вопросы коммунального хозяйства (15,6%), а именно вопросы, касающиеся водоснабжения и отопления.

Часть обращений связана с вопросами предоставления различных мер социальной поддержки. Уменьшилось количество обращений, касающихся вопросов опеки и попечительства, газификации.

Из Аппарата Правительства РФ на рассмотрение Главе района было направлено 5 обращений (2011г. – 2 обращения): о водоснабжении села; о предоставлении жилья воину – интернационалисту (заявитель обращался 3 раза); об оказании содействия в приобретении путевок для участия в конкурсе; о возникших проблемах с приватизацией жилья; о выплате на строительство жилья по программе «Обеспечение жильем молодых семей».

Администрацией Президента РФ на рассмотрение Главе района направлено 30 (14%) обращений, на 16 обращений больше чем в 2011 году.

На первом месте – жилищно-коммунальные вопросы:

- об отсутствии асфальта в д. Аптала;

- о возникших проблемах и возмещении затрат по переходу на другой источник отопления;

- вопросы, связанные с улучшением жилищных условий;

-об обеспечении водой;

- о проблемах с отоплением, и т.д.

Итого – 19 обращений.

На втором месте – социальные проблемы; они отражены в 9 обращениях:

- о заработной плате;

- по вопросам предоставления жилья льготным категориям граждан;

- об оказании материальной помощи гражданам на ремонт жилья, оказавшихся в трудной жизненной ситуации;

- об открытии аттракциона в Кожевниково;

- об отсутствии досуга молодежи и т.тд.

На имя Губернатора Томской области от жителей района направлено 43 (38%) обращения (2011 г. – 31 обращение).

Не снижается острота проблем, связанных с предоставлением услуг в сфере ЖКХ – 16 обращений.

Не уменьшается число обращений от граждан, проживающих в ветхом аварийном жилье (8 обращений).

На имя Губернатора поступали заявления от молодых семей, не имеющих реальной возможности улучшить свои жилищные условия (9 обращений).

Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию района и контроль за их исполнением осуществляется через электронную систему документооборота Кодекс «Обращения граждан».

Имеющиеся технические условия позволяют в установленные сроки регистрировать обращения, осуществлять оперативный контроль, направлять заявителям уведомления, извещения, своевременно информировать об итогах рассмотрения.

С начала 2012 года в Администрацию района поступило 12 коллективных обращений (в 2011 г. - 14). Передано на рассмотрение в другую организацию 14 обращений. В соответствии ч.3 и ч. 5 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» письменное обращение гражданина направляется тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного вопроса.

Увеличилось количество обращений из Чилинского, Староювалинского, Кожевниковского с/п. Наблюдается незначительное увеличение обращений и из других сельских поселений. Из Уртамского поселения наблюдается уменьшение количества обращений.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сельское поселение****Сравнительный****период** | **Уртамское** | **Вороновское** | **Малиновское** | **Староювалинское** | **Кожевниковское** | **Чилинское** | **Песочнодубровское** | **Новопокровское** | **Томск и другие** |
| 2011 год | 3 | 2 | 3 | 3 | 34 | 7 | 4 | 5 | 6 |
| 2012 год | 2 | 4 | 6 | 10 | 79 | 15 | 6 | 6 | 10 |

Причины обращений граждан многогранны и их характер находится в прямой зависимости от социально-экономического положения района и области в целом, отражающиеся на уровне жизни всего населения особенно социально-уязвимых категорий населения, нуждающихся в социальной поддержке. Во многих обращениях также поднимаются вопросы жилищно-коммунального обслуживания, о благоустройстве, образовании.

***Активность населения по общему количеству обращений, поступивших в 2012 году***

***.***

Прием по личным вопросам ведется еженедельно, свыше 40 человек обратились лично к Главе района, его заместителям.

Граждане обращались с вопросами на различную тематику. Были обращения по жилищным вопросам (56%); о выделении денежных средств (15,5%); по вопросу трудоустройства (3%); жилищно-коммунальное обслуживание (25,5%).

|  |  |
| --- | --- |
| **Темы** | **%** |
| Жилищные вопросы  | 56% |
| О выделении денежных средств  | 15,5% |
| По вопросу трудоустройства  | 3% |
| Жилищно-коммунальное обслуживание | 25,5% |

Созданы условия для расширения возможности граждан обращаться в Администрацию района с помощью электронных средств  связи.

В 2012 году в увеличилось количество обращений, поступивших по электронной почте. Ответы на эти обращения, помимо почтовых отправлений, направляются также по электронной почте. Это позволяет сократить срок ожидания ответа.

Помимо этого на официальном сайте района  оперативно размещается информация, касающаяся деятельности органов и структурных подразделений Администрации района.

Таким образом, своевременному и оперативному рассмотрению обращений граждан, поступивших в Администрацию Кожевниковского района способствует ежедневный предварительный контроль за ходом рассмотрения обращений, позволяющий отслеживать сроки исполнения до их истечения. Это позволило в 2012 году практически исключить нарушение сроков рассмотрения обращений. Кроме этого увеличилось количество обращений, рассмотренных в срок до 10 дней (15% от общего количества обращений). Особое внимание уделяется обращениям, по которым даны промежуточные ответы, осуществляется контроль за своевременным уведомлением заявителя о перенаправлении обращения.

Осуществляются систематические выездные информационные встречи Главы района, его заместителей,  управляющего делами,  руководителей структурных подразделений  Администрации района с населением. Данная форма работы позволяет  глубже  знать проблемы территорий и принимать своевременно меры по их устранению.   Выезды руководителей района, особенно в отдаленные села, позволяют решать многие вопросы на местах. Польза от этого мероприятия обоюдная. Руководство   Администрации  узнает  мнение людей об их работе, слабые места, имеющиеся проблемы в своей сфере, а население сел  получает разъяснение по интересующим вопросам, решение  проблем.

После  проведения информационных встреч все  предложения, жалобы и обращения через поручения Главы района, его заместителей  учитываются, рассматриваются и результат рассмотрения доводится до заявителя.

Информация о работе с обращениями граждан в Администрации Кожевниковского района размещена на стенде на третьем этаже здания. Все желающие могут ознакомиться с наиболее часто встречающимися вопросами, возникающими при обращении в различные инстанции, графиком и организацией личного приема граждан Главой района и его заместителями, узнать контактные телефоны. Так же на официальном сайте органов местного самоуправления есть раздел «Обращения граждан», в котором размещена информация о результатах рассмотрения обращений граждан, регламент о работе с личными обращениями граждан, а также правовые акты, регулирующие порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.