**ИНФОРМАЦИЯ**

**о работе с письменными и устными обращениями граждан**

**в Троснянском районе**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № |  | 2013 г. | 2012 г. |
| 1. | Всего поступило писем | 102 | 100 |
| *в том числе:* |  |  |
| от заявителей | 70 | 82 |
| через другие органы власти | 32 | 18 |
| повторно | 10 | 7 |
| 2. | Всего рассмотрено писем | 102 | 100 |
| *в том числе:* |  |  |
| работниками структурных подразделений | 97 | 86 |
| с выездом на место | 40 | 33 |
| факты подтвердились | 95 | 31 |
| решено положительно | 32 | 19 |
| с обещанием о положительном решении | 14 | 12 |
| с нарушением срока |  | - |
| 3. | Применены дисциплинарные взыскания в отношении служащих за ненадлежащую работу с обращениями граждан | - | - |
| 4. | Принято посетителей на личном приеме | 37 | 32 |
| *в том числе:* |  |  |
| главой администрации | 20 | 20 |
| его заместителями | 17 | 11 |
| Решено положительно вопросов | 8 | 8 |
| 5. | Проведено выездных приемов | 19 | 14 |
| Принято граждан | 58 | 46 |
| Решено положительно вопросов | 31 | 23 |
| 6. | Проведено совещаний по вопросам, связанным с рассмотрением письменных и устных обращений граждан | 5 | 4 |
| 7. | Проведено семинаров | 2 | 2 |

**Аналитическая справка о работе с обращениями граждан в администрации Троснянского района за 2013 год**

За 2013 год в адрес администрации Троснянского района поступило 102 письменных обращения, в сравнении с прошлым годом их число увеличилось на 2 обращения, в том числе:

заявлений –77

жалоб – 14

предложений – 6

благодарностей – 5

Из Правительства области для рассмотрения в районе поступило 32 письма, или 31,3 % от полученной почты.

Через интернет-приемную поступило 39 обращений.

Повторных обращений – 10.

По социальному составу обратившиеся относились в основном к следующим группам населения:

Пенсионеры – 17

Инвалиды по общему заболеванию – 3

Инвалиды и участники Великой Отечественной войны - 2

Вдовы ветеранов войны - 2

Многодетные и одинокие матери – 3

Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей - 4

Количество коллективных обращений - 32

В соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, утвержденным Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в поступивших письменных обращениях поднимаются следующие вопросы:

Жилищно-коммунальная сфера - 39

Экономика -37

Социальная сфера -16

Общество и политика - 6

Законность - 4

Письма по жилищно-коммунальной сфере (39 обращений) затрагивали вопросы обеспечения жильем граждан, оказания финансовой поддержки на строительство и приобретение жилья, оказания помощи в ремонте и благоустройстве жилых помещений, с целью получения социальной поддержки на обеспечение жильем в соответствии с ФЗ «О ветеранах» вдовам, погибших ветеранов ВОВ в связи с внесением изменений в Указ Президента РФ «Об обеспечении жильём ветеранов Великой Отечественной войны 1941-1945 годов».

В письмах по социальным вопросам высказывались просьбы об оказании материальной помощи малоимущим гражданам, лицам, попавшим в сложное материальное положение в связи с пожарами и другие. Письма социальной направленности всегда рассматриваются своевременно и в большинстве случаев находят положительное решение. По отдельным обращениям были приняты распоряжения администрации района об оказании материальной помощи.

В соответствии с утвержденным графиком главой администрации и его заместителями осуществляется прием граждан по личным вопросам. За 2013 год на личный прием в администрацию района обратились 37 граждан. Жители района поднимают проблемы разнопланового характера. По всем устным обращениям даются необходимые поручения соответствующим исполнителям. И по результатам рассмотрения решено положительно – 8 обращений граждан, дано разъяснение – в 20 случаях, находятся в стадии решения – 1 вопрос, на контроле –3 обращения.

Сообщений о фактах проявления коррупции, злоупотребления служебным положением муниципальными служащими Троснянского района не поступало.

Поступившие письменные обращения своевременно рассматривались должностными лицами, при необходимости направлялись в администрации сельских поселений, в МУЖКП Троснянского района, в Центр социального обеспечения населения. Проведение выездных приемов нацелено на оперативное решение проблем жителей глубинки, устранение причин, порождающих жалобы и повторные обращения, т.е. даёт дополнительную возможность жителям решать на местах свои наболевшие вопросы. В большинстве случаев заявителю даются ответы разъяснительного характера. А значимые предложения, замечания, просьбы граждан в письмах, на личных приёмах и при проведении сходов включаются в районные и областные комплексные программы. Многие проблемные вопросы, поставленные гражданами в отдельных обращениях, стали предметом обсуждения на заседаниях рабочих групп, создания комиссий.

Одним из приоритетных видов является дорожное строительство. Ежегодно районной администрацией защищаются программы по ремонту и строительству улично-дорожной сети. Только за последнее время улучшена дорожная сеть улиц с.Тросна.

Помимо указанной выше работы с обращениями граждан, был утвержден план мероприятий по улучшению жизнеобеспечения населения района, разработанный по наказам избирателей, высказанным в предвыборную кампанию в органы местного самоуправления в разрезе сельских поселений с еженедельным заслушиванием на аппаратных совещаниях информации о проделанной работе. Это позволило значительно предупредить увеличение количества обращений, поступающих от граждан района по вопросам газификации, ремонту мостов, дорог, колодцев, торговому обслуживанию и др.

Каждое поступившее в администрацию района письмо изучается главой администрации района и направляется на рассмотрение ответственным работникам аппарата администрации и при необходимости в администрации сельских поселений, жилищно-коммунальное предприятие, другим исполнителям. Значительная их часть проверяется с выездом на место для повышения результативности и объективности проверяемого заявления. Действительно, качественному рассмотрению обращений способствует их комиссионное рассмотрение с выездом на место. В целях наиболее качественного рассмотрения сложных проблем заявителей создаются комиссии, в состав которых входят главы сельских поселений, депутаты, сотрудники РОВД, специалисты районной администрации. При использовании такой формы работы никто не обратился повторно. Выезд на место стирает грань между властью и населением и даёт возможность специалистам более подробнее вникнуть в суть обращения, так как письменно гражданин не всегда может изложить все тонкости обозначенной проблемы.

Принятые меры позволяют решать многие проблемы жизнеобеспечения района, восстанавливать водоснабжение, телефонную связь, газифицировать сёла, оказывать материальную помощь, ремонтировать дома и многое-многое другое.

В частности в 2013 году администрация района благодаря поддержке Губернатора Орловской области выполнила ряд мероприятий по укреплению материально-технической базы в отраслях жизнеобеспечения населения.

Работа с письменными и устными обращениями граждан находит своё отражение и в благодарственных письмах. Их авторы высказывали слова признательности Главе администрации района, его заместителям, всем работникам аппарата за оказанное содействие в решении вопросов.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в части организации обратной связи с жителями Троснянского района организовано взаимодействие с районными средствами массовой информации. На страницах газеты печатаются ответы на вопросы, наиболее часто поднимаемые в письмах граждан, и информация о принятых мерах, публикуются материалы по вопросам социального характера, рассматриваемым на заседаниях администрации района.

Для оперативного реагирования на чрезвычайные ситуации, а также ситуации, связанные с нарушениями в тепло-, водо-, электроснабжения, в администрации района круглосуточно работает дежурно-диспетчерская служба.

22 марта 2013 года состоялась прямая линия с главой Троснянского района. Владимир Иванович Миронов отвечал на вопросы жителей по телефону с 10 до 12 часов. Это мероприятие, безусловно, можно назвать подтверждением слов Губернатора Орловской области Александра Петровича Козлова, объявившего 2013-й год – годом открытости власти.

 Вся работа с обращениями граждан в районе построена на взаимопонимании, ответственности должностных лиц и осознании того, что обращения граждан в органы местного самоуправления – это способ защиты прав и законных интересов. Работу эту необходимо держать в поле постоянного контроля, и ни один факт равнодушия, волокиты и недисциплинированности должностных лиц не должен оставаться без последствий. Администрацией Троснянского района и впредь будет продолжена работа по улучшению организации рассмотрения обращений граждан и принятию действенных мер при решении жизненно важных проблем.

Информация о работе с обращениями граждан в аппарате районной администрации по итогам 10 месяцев 2013 года опубликовывалась на страницах районной газеты «Сельские зори».

**Заместитель Главы администрации района**

**– начальник отдела организационно-**

**правовой работы и делопроизводства А.В. Фроловичев**