**Информация о работе с обращениями граждан**

 **в Троснянском районе за 2015 год**

За 2015 год в адрес администрации района поступило 4025 документов, в том числе из Аппарата Губернатора и Правительства области 1022, из них 216 нормативно-правовых актов Губернатора и Правительства области, служебных писем из других организаций - 1605, из предприятий и организаций района – 561, из администраций сельских поселений - 292. Администрацией района издано 599 постановлений и распоряжений по различным вопросам, находящимся в компетенции администрации района. Направлено 986 писем по инициативе администрации, поступило 108 контрольных карточек о выполнении поручений Губернатора, таким образом объём документооборота за 2015 год составил – 5610 документов.

Право на обращение граждан является важным конституционно-правовым средством выражения и защиты прав и свобод граждан. Конституция РФ закрепляет право граждан обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в органы местного самоуправления. За 2015 год в адрес администрации Троснянского района поступило 126 письменных обращений, в сравнении с прошлым годом их число незначительно увеличилось, всего на 19, из них:

заявлений –95

жалоб – 24

предложений – 5

благодарностей – 2

Из Правительства области для рассмотрения в районе поступило 61 обращение.

Через интернет-приемную - 40 обращений.

Основными авторами обращений в 2015 году были люди старшего поколения.

Количество коллективных обращений – 20 или 16 % от общего числа обращений.

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений граждан поступило от жителей Троснянского, Жерновецкого и Никольского сельских поселений. По-прежнему высока активность жителей других регионов. *Продолжают поступать письма от родственников погибших воинов в годы Великой Отечественной войны, это обращения: Жучкова Анатолия Ивановича из г.Омска, Аметова Мавлидина Залимхановича из Нового Уренгоя, Мовчана Дмитрия Алексеевича из Саратова и другие.*

*К письмам такого характера администрация района относится очень трепетно – направляются информация о Тросне, фотографии окрестностей района, памятников, районная газета.*

 Наиболее актуальными для граждан по-прежнему остаются вопросы, связанные с ремонтом и строительством дорог.

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

Жилищно-коммунальная сфера (обеспечение граждан жилищем, перебои в электро-, водо-, газо-, теплоснабжении) - 30

Экономика (финансы, хозяйственная деятельность, промышленность, строительство, градостроительство и архитектура, сельское хозяйство, вопросы землепользования, спорные вопросы между собственниками транспорт, связь, торговля) - 37

Социальная сфера (семья, труд и занятость, социальное обеспечение, образование, здравоохранение, физическая культура и спорт) -20

Государство, общество и политика (увековечивание памяти выдающихся людей; благодарности) - 9

Оборона, безопасность, законность (получение сведений и документов из архивов, воинские захоронения, мемориалы)- 30

Письма по жилищно-коммунальной сфере (30 обращения) затрагивали вопросы обеспечения жильем граждан, 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». Большая работа в администрации района проводится с ветеранами ВОВ, вдовами участников ВОВ. С целью получения социальной поддержки на обеспечение жильем в соответствии с ФЗ «О ветеранах» в отчетном периоде обращались с заявлениями ветераны ВОВ и вдовы. Реализована социальная выплата на приобретение жилых помещений в собственность 6 гражданам на сумму 6 млн. 037 тыс. 632 руб.

Приобретено 2 квартиры для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

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 района, главой администрации и его заместителями осуществляется прием граждан по личным вопросам. *За 2015 год на личный прием в администрацию района обратились 25 граждан*. Жители района поднимают проблемы разнопланового характера. По всем устным обращениям даются необходимые поручения соответствующим исполнителям. *И по результатам рассмотрения решено положительно – 5 обращений граждан, дано разъяснение – в 20 случаях.*

5 июля и 17 октября 2015 года в районе вел прием граждан по личным вопросам член Правительства Орловской области – руководитель Департамента правового обеспечения и государственного финансового контроля Орловской области Карпычев Фёдор Павлович.

В течение 2015 года неоднократно приезжали в район и встречались с населением депутат областного Совета народных депутатов В.И. Быков уполномоченный по правам ребёнка в Орловской области Поляков Владимир Викторович.

13 обращений, поступивших в адрес Президента РФ от жителей Троснянского района. А именно:

1.Обращение Иванцовой Татьяны Николаевны по вопросу строительства дороги от трассы до с.Горчаково .

2.Обращение Сабелькиной Светланы Анатольевны (п.Могилевский) о содействии в капитальном ремонте дороги между населенными пунктами Муравль и Могилевский и моста в п.Могилевский.

3.Обращение Арбузова Андрея Валерьевича (д.Чернодье) по устройству остановочного пункта на автомобильной дороге «Тросна-Калиновка», ремонту дорог и съезда к деревне Чернодье, газификации и водоснабжении жилых домов в д.Чернодье.

4.Обращение Захаровой Светланы Владимировны по вопросу улучшения жилищных условий Горяниной Любови Никоноровны.

5.Обращение Тихоновой Татьяны Владимировны по вопросу открытия магазина «Магнит».

6.Обращение жителя д.Чермошное Кулешова Александра Владимировича по вопросу обустройства придомовых территорий.

7. Коллективная жалоба работников торговли на прокуратуру по поводу многочисленных проверок.

8. Обращение Ковалёвой Татьяны Николаевны по вопросу строительства дороги от д.Измайлово до автодороги Москва-Крым.

9.Обращение Ерошкиной Людмилы Васильевны по вопросу о недостатках работы в органах местного самоуправления.

10.Обращение Ёрухова А.М. по вопросу закрытия предприятий на территории района.

11.Обращение Сухова В.И. по вопросу устройства автомобильной дороги с твердым покрытием до н.п. Каменец.

12. Обращение Пушкарева Владимира Михайловича по вопросу ремонта дороги в с.Ломовец.

13.Обращение Зинченко Александры Николаевны по вопросу строительства дороги к н.п. Горчаково, а также по вопросу невостребованных земельных участков сельскохозяйственного назначения.

В адрес депутата Государственной Думы В.В. Жириновского обратилась гражданка Михалёва Александра Акимовна из д.Нижняя Слободка по вопросу улучшения жилищных условий.

Все эти обращения имеют контрольные сроки исполнения, о выполнении которых необходимо доложить Президенту Российской Федерации.

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

В администрации района работает общественная приёмная полномочного представителя Президента РФ.

Начиная с 12 декабря 2013 года, в День Конституции РФ, проводится общероссийский день приема граждан. В общероссийский день приема граждан единовременно по всей стране во взаимодействии осуществляли деятельность государственные органы федерального, регионального уровней, органы местного самоуправления в едином информационном пространстве и по единым методикам, т.е. нашла реальное воплощение целостная трехуровневая система обеспечения права граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, благодаря которой граждане имеют возможность вне зависимости от места жительства, пребывания или нахождения обращаться в любые государственные органы и органы местного самоуправления в любой форме: письменно, в электронном виде, лично.

Помимо указанной выше работы с обращениями граждан, был утвержден план мероприятий по улучшению жизнеобеспечения населения района, 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 ремонта мостов, колодцев, торговому обслуживанию и др.

Положительно решено 37 письменных обращения граждан. 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.

Анализ показывает, что в работе структурных подразделений администрации района не в полную меру используются имеющиеся возможности, позволяющие оперативно решать просьбы и предложения населения. Имеют факты формального отношения к рассматриваемым вопросам, допускаются случаи рассмотрения документов с нарушением сроков. Длительное неприятие мер по жалобам жителей района, несвоевременные ответы порождают повторные обращения граждан. За 2015 год  поступило 15 повторных обращений.

Основной поток служебных писем отмечен в июле-августе и декабре 2015 года. Тогда-то и допускались случаи рассмотрения документов с нарушением сроков. Это факты невыполнения законных требований прокурора района в сентябре 2014 года, изложенных в представлениях, направленных в адрес администрации о результатах работы по антинаркотическому месячнику, об устранении нарушений законодательства о пожарной безопасности. Нарушения устранены немедленно.

И тем не менее, в администрации района имеется хороший опыт работы. На сегодняшний день он может и должен служить примером. Высокая исполнительская дисциплина у работников отдела сельского хозяйства администрации района.

Каждое поступившее в администрацию района письмо изучается главой администрации района и направляется на рассмотрение ответственным работникам аппарата администрации и при необходимости переадресуется 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, сотрудники отдела полиции, представители Россельхознадзора, 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.

 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 Тросны и Троснянского района. 19 марта 2014 года была утверждена программа ремонта местных автодорог Троснянского района. Постановлением администрации района был утвержден перечень автомобильных дорог общего пользования местного значения Троснянского района (дороги, соединяющие населенные пункты в границах муниципального района).

Администрацией района утверждена программа «Устойчивое развитие сельских территорий Троснянского района на 2014-2017 годы и на период до 2020 года». Основная цель программы – создание комфортных условий жизнедеятельности в сельской местности.

Администрацией района направлена бюджетная заявка на участие района в государственной программе Орловской области «Устойчивое развитие сельских территорий на 2014-2017 годы и на период до 2020 года». Работа с письменными и устными обращениями граждан находит своё отражение и в благодарственных письмах. Их авторы высказывали слова признательности Главе района, Главе администрации района, его заместителям, всем работникам аппарата за оказанное содействие в решении вопросов.

Анализируя работу с обращениями граждан администрация района будет продолжать активнее применять разнообразные «некабинетные» формы работы (выездные приемы, собрания, сходы граждан, встречи в трудовых коллективах и другие), проведение разъяснительной работы среди населения через средства массовой информации.

В целях дальнейшего совершенствования работы с устными и письменными обращениями граждан, служебными документами, повышения ответственности кадров за этот участок работы, работникам аппарата администрации:

-усилить контроль за своевременным исполнением поручений Губернатора, недопущение нарушения сроков представления соответствующей информации,

-безотлагательно рассматривать законные требования Прокурора Троснянского района,

 -при подготовке ответов всё-таки исполнителям необходимо обращать внимание на содержание текста, полноту информации на все поставленные в обращении вопросы,

-и помнить, что одной из задач в деятельности должностных лиц органов местного самоуправления всех уровней должно быть обеспечение внимательного, чуткого и принципиального отношения к просьбам и обращениям граждан и руководствоваться тем, что право граждан на обращение в органы местного самоуправления закреплено Конституцией Российской Федерации, а порядок и сроки рассмотрения обращений граждан определены Федеральным, областным законодательством, а также администрацией района. Уклонение от дачи письменного ответа – это грубое нарушение требований действующего законодательства.

*Статья 5.59. Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан*

*(введена Федеральным* [*законом*](http://www.consultant.ru/document/cons_s_A1E91D27ECDEC0EB805A4AE8E31AE3E6A890C5DEE3E5FDCC2482303334A82934/) *от 11.07.2011 N 199-ФЗ)*

*Нарушение установленного законодательством Российской Федерации* [*порядка*](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103155/) *рассмотрения обращений граждан должностными лицами государственных органов и органов местного самоуправления,*

*(в ред. Федерального* [*закона*](http://www.consultant.ru/document/cons_s_9AA0B9CBFB19BCBC9E6A7FA0A980D6405026DC2E2FD5DB6CCC84E38638BC400A/) *от 03.12.2011 N 383-ФЗ)*

*влечет наложение административного штрафа в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.*

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.

Граждане могут ознакомиться с информацией о деятельности администрации, о графиках личного приёма граждан Губернатором области, членами Правительства области, главой района, главой администрации и его заместителями на информационном стенде в помещении администрации.

 Продолжает работу прямая линия телефона доверия Центрального федерального округа по вопросам соблюдения прав и законных интересов детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Телефоны приёмной Президента РФ в Орловской области размещены на сайте администрации района.

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. Совещания и мероприятия, проводимые в администрации района освещаются на страницах районной газеты. Информация о работе с обращениями граждан в аппарате районной администрации также ежеквартально публикуется на страницах газеты «Сельские зори».