**Доклад на тему:**

**«Работа с обращениями граждан в администрации Вольского муниципального района**

**за 2014 год»**

В 2014 году в адрес Главы администрации Вольского муниципального района поступило 6528 обращений граждан:

- 5962 письменных обращения граждан;

- 22 устных обращения;

- 98 обращений, поступивших в ходе приема граждан по личным вопросам;

- 440 обращений поступило на «телефон доверия» главы администрации Вольского муниципального района;

- 6 обращений поступило через Общественную приемную администрации муниципального района;

- 73 обращения поступило через «Интернет-приемную» и по электронной почте.

Увеличение общего количества обращений граждан в 2014 году по соотношению к общему количеству обращений в 2013 году составилo 1,8 раза.

Обращения граждан также были адресованы на имя главы Вольского муниципального района Краснова А.И. – поступило 21 обращение. Все обращения рассмотрены.

| **п/п** | **Наименование мероприятия** | **2013г.** | **2014г.** | **темп**  **роста (снижения)**  **кол-ва обращений,%** | **+/- кол-во обращений** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Письменные обращения граждан  -поступило ВСЕГО: | 2759 | 5962 | в 2,1 раза | 3203 |
| -в том числе  из вышестоящих организаций | 421 | 255 | 60,6 | -166 |
| 2. | Личный прием граждан:  -главой администрации | 48/196 | 47/98 | 50 | -98 |
| 3. | Количество обращений,  поступивших на "Телефон доверия" | 512 | 440 | 86 | -72 |
| 4. | Количество обращений, поступивших через Общественную приёмную | 13 | 6 | 46,1 | -7 |
| 5. | Количество обращений, поступивших через «Интернет-приёмную» и электронную почту | 121 | 73 | 60,3 | -48 |
| 6. | Количество устных обращений | 23 | 22 | 95,7 | -1 |
|  | **Итого:** | **3624** | **6528** | **в 1,8 раза** | 2904 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Тематика вопросов письменных обращений граждан** | **Поступило в 2013г.** | **Поступило в 2014г.** | **темп**  **роста (снижения)**  **кол-ва обращений** | **+/- кол-ва обращений** |
| 1. | Вопросы ЖКХ | 773 | 1460 | в 1,8 раза | 687 |
| 2. | Жилищные вопросы | 188 | 273 | в 1,5 раза | 85 |
| 3. | Социальные вопросы | 242 | 1581 | в 6,5 раз | 1339 |
| 4. | Несогласие с действиями частных лиц и организаций | 15 | 80 | в 5,3 раза | 65 |
| 5. | Транспортные вопросы | 30 | 21 | 70 | -9 |
| 6. | Земельные вопросы | 1276 | 1986 | в 1,5 раз | 710 |
| 7. | Прочие вопросы | 225 | 561 | в 2.5 раза | 336 |
| ВСЕГО | | **2759** | 5962 | в 2,1 раза | 3203 |

Как показывает анализ, самыми актуальными, по-прежнему, остаются вопросы жилищно-коммунального хозяйства (в 2013 г. поступило 961 обращение граждан, в 2014 г. – 1733 обращений). Обращения данного вида увеличились в 1,8 раза.

Население тревожило состояние благоустройства придомовых территорий многоквартирных жилых домов, вывоза, отлова бездомных и бродячих собак, освещения улиц, ремонта дорожного полотна, ремонтa многоквартирных домов, водоснабжения сел Терса, Девичьи Горки, посёлка Сенной, откормсовхоза «Привольский», отдельных микрорайонов г. Вольска. Газификация ул. Вилкова с. Широкий Буерак, с. Дубрoвное. Особая тема по-прежнему связана с проведением капитального и ямочного ремонта дорожного покрытия. Такие обращения поступали из многих сел Вольского района с. Камышовка, с. Черкасское и из г. Вольска (ул. Октябрьская, ул. Ленина, ул. Л. Толстого и др.). На повестке дня продолжают стоять вопросы проведения капитального ремонта многоквартирных домов через регионального оператора, население волнует отсутствие оперативности в направлении платежных документов за капитальный ремонт многоквартирных домов.

Нередки случаи обращений граждан по вопросам о несогласии с действиями управляющих компаний, о несогласии с порядком установки и оплаты по общедомовым счетчикам воды, электроэнергии и тепла – 33 обращения.

Несогласие с оплатой за ОДН - одна из самых наболевших и актуальных тем обращений в 2014 году поступило – 64 обращения по данной проблеме.

В 2014 году на 30% уменьшилось количество обращений по транспортным вопросам по сравнению с 2013 годом (в 2014 году поступило 21 обращение, в 2013 году - 30 обращений).

Почти в 2 раза увеличилось количество обращений с жалобами на соседей. (91 обращение в 2014 году, 48 обращений в 2013 году). Судя по обращениям,

не все соседи ведут себя подобающим образом - не соблюдают правила общежития. Причиной конфликтов становятся самые различные обстоятельства, в том числе: нарушение тишины, аварийные ситуации - затопление квартир, нарушение правил содержания и выгула домашних животных, захламление мест общего пользования и складирование мусора в квартирах. Решение данных вопросов находится в плоскости исполнения административного законодательства РФ, в связи с чем, направляются в установленном порядке в отдел МВД России по Саратовской области в Вольском районе и другие уполномоченные органы, с обязательным уведомлением заявителя.

За отчетный период значительно увеличилось количество обращений по вопросам социального обеспечения (1581 обращение - в 2014 году, (2013г.- 242 ). Это связано в первую очередь с тем, что с начала июня 2014года на территорию Вольского муниципального района начали активно прибывать граждане Республики Украина, в связи с дестабилизацией политической ситуации в юго-восточных областях. Администрацией района был создан оперативный штаб по приему и размещению лиц, прибывших с территории Республики Украина. Обращения граждан Республики Украина рассматривались в максимально короткие сроки. При поддержке Общественной палаты Вольского района и лично А.И.Зубрицкого была оказана гуманитарная и материальная помощь гражданам Украины на сумму порядка 200(двухсот) тыс. рублей. Всеми уполномоченными службами администрации района, а также Отделением УФМС России по Саратовской области в г.Вольске, Центром занятости населения, Центром социального обслуживания населения, нотариальными конторами г.Вольска было оказано полное содействие в решении вопросов, с которыми столкнулись прибывшие лица. Население Вольского района активно откликнулось на сбор гуманитарной и посильной помощи для граждан братской республики. ( обратились около 240 человек)

В 1,8 раза увеличилось количество обращений по вопросам оказания социальной помощи малоимущим гражданам (197 обращений - в 2014 году, 153 обращения – в 2013 году). Данные заявления рассматривает Межведомственная комиссия администрации Вольского муниципального района по оказанию социальной помощи малоимущим гражданам. За 2014 год оказана социальная помощь 160 гражданам на общую сумму 515.600 рублей, в 2013 году- 153 гражданам, на общую сумму 637.800 рублей.

В 2014 году из вышестоящих организаций и от должностных лиц поступило 295 письменных обращений граждан и запросов. По сравнению с 2013 годом их количество уменьшилось на 70 %.

В 2014 году из Управления по работе с обращениями граждан Правительства области поступило обращений на 2,3 % меньше, чем в 2013 году (в 2014 году - 84 обращения, в 2013 году – 86 обращений граждан).

Население района достаточно активно продолжало обращаться в адрес Президента РФ (111 обращений - в 2013 году, 86 обращений в 2014 году). Спектр вопросов, озвученных гражданами в обращениях в адрес Президента РФ, по сравнению с прошлым годом немного расширился: это в основном, вопросы содержания и обеспечения коммунальными услугами жилого фонда, обеспечения права на жилище, вопросы жилищного законодательства, хозяйственной деятельности субъектов, расположенных на территории Вольского муниципального района, социального обеспечения.

Не уменьшилось количество обращений, направленных в адрес Губернатора Саратовской области (50 обращений – 2013 году, 49 обращений – в 2014 году). Это вопросы газификации жилых домов с. Широкий Буерак по ул. Вилкова, о восстановлении уличного освещения по ул. Чапаева с. Черкасское, о ремонте внутрипоселковых дорог и другие.

На 27,7% уменьшились обращения, поступающие из секретариата заместителя Председателя Правительства Саратовской области (101 обращение в 2013 году, 28 обращений в 2014 году), а также из различных министерств, комитетов, управлений Правительства Саратовской области, от депутатов Областной Думы (например, от депутата Саратовской областной Думы В.А. Дерябина поступило 22 обращения граждан, из Вольского отделения партии «Единая Россия» поступило 28 обращений граждан.

Следует отметить, что в 2014 году на 52,1 % снизилось количество повторных обращений граждан (12 обращений - в 2014 году, 23 обращения в 2013 году).

В 2014 году поступило 256 коллективных обращений граждан, а в 2013 году 275 обращений, что на 7 % меньше. Это вопросы, касающиеся ремонта дорог, благоустройства придомовой территории, капитального ремонта многоквартирных домов.

В 2014 году поступило 3 анонимных обращения, в 2013 году - 4 анонимных обращения. Все обращения были рассмотрены, по ним приняты меры реагирования.

В 2014 году Главой администрации района И.И. Пивоваровым на личном приеме граждан было принято 98 заявителей ( 2013 году – 196). Приёмы граждан по личным вопросам, согласно регламента, проходили каждый месяц, многие вопросы были решены положительно. Некоторые граждане впоследствии выражают благодарность Главе администрации за оказанное содействие. Практикуется проведение приемов граждан в режиме видеоконференцсвязи с поселениями муниципального района, когда в связи с большой удаленностью от административного центра людям не приходится лично прибывать в администрацию района на прием. Глава администрации в данном случае ведет прием в режиме on-line в своем кабинете с уполномоченными службами, а граждане находятся в студии администраций поселений с главами муниципальных образований. В 2014 г. было проведено три приема в режиме видеоконференцсвязи, а именно в Верхнечернавском МО, Междуреченском МО, Куриловском МО, в которых приняли участие 9 граждан. Всеми участниками приемов в режиме видеоконференцсвязи была отмечена высокая эффективность такой формы организации работы и выражено пожелание осуществлять её и в дальнейшем.

Важнейшим элементом при организации работы с обращениями граждан является реализация принципа открытости власти при взаимодействии с населением Вольского района, что обусловлено действием норм Федерального Закона № -8ФЗ от 09.02.2009года «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». Так, в муниципальных средствах массовой информации систематически публикуются сведения о деятельности органов местного самоуправления района, на сайте газеты «Жил-был Вольск» организован открытый кабинет главы администрации района, для размещения нормативно-правовых актов, принимаемых органами МСУ, в том числе, регламентов исполнения муниципальных услуг, выделено специализированное печатное издание «Вольский деловой вестник». Информация представляется наглядно, доступно и понятно в форме открытых данных. Для неограниченного круга лиц в администрации района установлен электронный терминал с прямым выходом на сайт администрации на закладку «Интернет - приемная», что позволяет заинтересованным лицам оперативно обратиться в адрес уполномоченных служб. В соответствии со ст.7 п.3 Федерального закона №59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим ФЗ.

При администрации Вольского муниципального района продолжает работать Общественная приемная граждан, в которой приём граждан проводится должностными лицами администрации муниципального района согласно графику приема. В соответствии с Федеральным Законом № 8-ФЗ от 09.02.2009 года «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», график приема граждан вывешивается на информационных стендах, публикуется в СМИ, размещается на официальном Интернет-сайте администрации Вольского муниципального района Вольск РФ.

В 2014 году в Общественную приемную граждан обратилось 6 граждан, (2013 год – 13)

С 2014 года граждане продолжают пользоваться терминалом «Электронная приёмная Президента Российской Федерации», который находится на первом этаже здания по ул. Октябрьской, д. 114. Население Вольского района имеет возможность обратиться в адрес Президента РФ В.В. Путина через электронную систему терминала напрямую, при предъявлении паспорта гражданина РФ.

12 декабря 2014 г. успешно прошёл второй Общероссийский приём граждан, в ходе которого уполномоченными лицами органов местного самоуправления Вольского муниципального района было принято 83 гражданина по различным вопросам. Глава администрации Вольского муниципального района И.И. Пивоваров лично принял 19 граждан. Заместители Главы администрации Вольского муниципального района приняли 22 гражданина, главы муниципальных образований - 42 гражданина. Все по Вольскому району было принято 83 человека. Приём проводился одновременно с 12.00 до 20.00 в администрации района и в муниципальных образованиях Вольского района. По всем обращениям граждан были даны исчерпывающие разъяснения, часть вопросов была решена положительно. Все вопросы, поставленные в обращениях, находятся на постоянном контроле в администрации муниципального района.

На официальном сайте администрации Вольского муниципального района «Вольск. РФ» продолжает работать «Интернет-приемная», что позволяет более оперативно решать многие вопросы, волнующие граждан. Рассмотрение обращений, поступивших через «Интернет-приемную» проводится в соответствии с п. 3 ст. 7 Федерального Закона № 59-ФЗ от 2 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В 2014 году зарегистрировано 72 обращения граждан, поступивших в адрес администрации района по информационным системам общего пользования. Они касались вопросов: ремонта дорожного покрытия, восстановления уличного освещения, благоустройства города, вопросов ЖКХ, предоставления документов для подтверждения регистрации для получения гражданства Российской Федерации, предоставления информации по погибшим участникам Великой Отечественной войны, розыске родственников погибших в годы Великой Отечественной войны, проживавших в Вольском муниципальном районе и др.

В 2014 году в администрации муниципального района продолжала работать электронная программа «IGragdanin», как новая система учета и контроля работы с обращениями граждан, с помощью которой можно выстроить работу удобно и эффективно. В 2014 году через данную программу поступило 6 обращений, в 2013 году было - 71 обращение граждан.

В 2014 году успешно продолжил работу «Телефон доверия», по которому к Главе администрации муниципального района

И.И. Пивоварову обратилось 440 граждан (в 2013 году- 512) . Все обращения фиксируются в журнале регистрации и по ним даются ответы в письменной форме или даются разъяснения во время телефонного звонка. Также введены в практику выезды на места в комиссионном порядке, так как не всегда возможно выяснить конкретность обращений по телефону. Тематику обращений, поступивших на «телефон доверия», можно разграничить по основным блокам: вывоз мусора, благоустройство придомовых территорий, несогласие граждан с несанкционированной торговлей, споры соседей, пожелания в адрес работы управляющих компаний по обслуживанию жилого фонда, вопросы социальной направленности и др.

Работа «Телефона доверия» позволяет уполномоченным службам оперативно реагировать на запросы и предложения со стороны населения, откликаться на просьбы о помощи при возникновении проблемных моментов, обеспечить обратную связь, а также позволяет участвовать населению района в решении вопросов местного значения и в целом повышает доверие граждан к органам местного самоуправления.

Согласно поступившим пожеланиям ставятся на вид недоработки уполномоченных служб, ведется жесткий контроль по исполнению поручений.

Всего положительно решено в 2014 году 3781 обращение граждан, что почти в 4 раза больше, чем в 2013 году (в 2013 году - 952 обращения граждан). В некоторых обращениях граждан содержатся слова благодарности за решение проблем.

В 2014 году главой администрации Вольского муниципального района И.И. Пивоваровым было проведено 29 встреч с населением (в 2013 году было проведено 23 встречи с населением). В ходе встреч решались многие проблемные вопросы жителей муниципального района, такие как, капитальный ремонт МКД, благоустройство придомовой территории, вопросы начисления за ОДН и др. Общее количество присутствующих на встречах Главы администрации Вольского района с населением составило более 3000 человек

Работа с обращениями граждан – очень важная составляющая общей деятельности органов местного самоуправления, позволяющая гражданам реализовывать свои конституционные права и свободы, и являющаяся своего рода «катализатором» социально-экономической ситуации в целом по району. Необходимо планомерно проводить работу по правовому просвещению населения, включая разъяснения положений о формах эффективного участия граждан в осуществлении местного самоуправления, предусмотренных действующим законодательством, формировать у граждан правовые знания, желание участвовать в осуществлении местного самоуправления, активнее информировать через СМИ население о формах взаимодействия с властью и общественными объединениями, поддерживать гражданские инициативы, оказывать содействие субъектам общественного контроля в осуществлении их полномочий в сфере деятельности органов МСУ.

Все обращения граждан стоят на контроле. Ответы направляются в соответствии с Федеральным Законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в течение 30 дней.

Следует напомнить, что в соответствии со статьей 5.59 Кодекса Российской Федерации «Об административных правонарушениях» от 30 декабря 2001 г. № 195 –ФЗ (с изменениями и дополнениями), нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан должностными лицами государственных органов и органов местного самоуправления влечет наложение административного штрафа в размере от пяти до десяти тысяч рублей.