**Информация о работе с обращениями граждан в Троснянском районе за 4 квартал 2015 года**

За 4 квартал 2015 года в адрес администрации Троснянского района поступило 23 письменных обращения, в том числе:

заявлений –16

жалоб –5

предложений – 2

Из Правительства области для рассмотрения в районе поступило 14 писем, или 61 % от полученной почты.

Через интернет-приемную поступило 1 обращение.

Повторных обращений – 5.

По социальному составу обратившиеся в администрацию района в основном это граждане пенсионного возраста.

Количество коллективных обращений - 9

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 - 8

Экономика -10

Социальная сфера -1

Общество и политика - 3

Законность - 1

Письма по жилищно-коммунальной сфере (8 обращений) затрагивали вопросы обеспечения жильем граждан, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, некачественное выполнение работ по капитальному ремонту.

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.

В соответствии с утвержденным графиком главой администрации и его заместителями осуществляется прием граждан по личным вопросам. За 4 квартал 2015 года на личный прием в администрацию района обратились 4 граждан. По всем устным обращениям даются необходимые поручения соответствующим исполнителям. И по результатам рассмотрения - все ответы имеют разъяснительный характер. Сообщений о фактах проявления коррупции, злоупотребления служебным положением муниципальными служащими Троснянского района не поступало.

Проведение выездных приемов нацелено на оперативное решение проблем жителей глубинки, устранение причин, порождающих жалобы и повторные обращения, то есть дает дополнительную возможность жителям решать на местах свои наболевшие вопросы. Согласно утвержденным графикам личного приема по данным, предоставленным администрациями сельских поселений за 4 квартал 2015 года проведено 8 выездных приемов, принято 19 граждан, решено положительно 7 вопросов.

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 отдела полиции, 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, оказывать материальную помощь, ремонтировать дома и многое-многое другое.

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.

 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.

Вопрос о работе с обращениями граждан в аппарате районной администрации будет заслушан при главе администрации Троснянского района в ближайшее время, информация о работе публикуется на страницах районной газеты «Сельские зори».