**Информация о работе с письменными и устными**

**обращениями граждан в Администрации**

**Троснянского района за 2020 год**

Работа с обращениями граждан все больше обретает статус одного из приоритетных направлений в деятельности органов власти всех уровней.

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. Итак, за 2020 год в адрес администрации района поступило 226 (225-2019 год, 186 -2018 год) письменных обращений, в сравнении с прошлым годом их число незначительно увеличилось, из них:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2020 год | 2019 год | 2018 год |
| заявлений - | 207 | 209 | 180 |
| жалоб - | 12 | 11 | 4 |
| предложений - | 6 | 3 | 0 |
| благодарностей -  | 1 | 2 | 2 |

Несмотря на проводимую работу по рассмотрению обращений граждан в администрации района, граждане продолжают обращаться в высшие органы власти Орловской области. Из Правительства области для рассмотрения в районе поступило 32 обращений.

С целью обеспечения открытости и доступности органов власти для населения на официальном сайте администрации района работает Интернет — приемная, где каждый желающий может обратиться с предложением, заявлением или жалобой. Через интернет-приемную – 33 обращения.

Активно ведется прием и регистрация обращений с портала «Обращаем внимание». За отчетный период принято и обработано 5 обращений. Все обращения рассматриваются с выездом на место и по ним своевременно принимаются меры.

Основными авторами обращений в 2020 году были люди старшего поколения.

Количество коллективных обращений – 30 или 13 % от общего числа обращений, 2019 г. – 36 (16 %), 2018 г. -23(12%).

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений граждан поступило от жителей Троснянского, Никольского, Жерновецкого сельских поселений соответственно. По-прежнему высока активность жителей других регионов. Продолжают поступать письма от родственников погибших воинов в годы Великой Отечественной войны.

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

В 2020 году на территории Троснянского района реализовывались мероприятия Концепции развития Троснянского района на 2020 год, направленные на снижение активности населения по вопросам, содержащимся в обращениях граждан.

Современные подходы к работе с обращениями граждан – это:

-проведение общероссийского дня приема граждан в соответствие с поручением Президента РФ от 26.04.2013 года в День Конституции РФ;

-организация единой сети по работе с обращениями граждан в соответствие с поручением Президента РФ от 23.07.2013 г.;

-использование типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан в соответствие с поручением Президента РФ от 24.02.2012;

-исполнение положений Указа Президента РФ от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

 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 жильём, перебои в электро-, водо-, газо-, теплоснабжении) – 19 *(2019 г. -21, 2018 г. – 17)*

**Экономика** (финансы, хозяйственная деятельность, строительство, градостроительство и архитектура, сельское хозяйство, вопросы землепользования, спорные вопросы между собственниками, транспорт, связь, торговля) – 168 *(2019 г. -185, 2018 г. – 136)*

**Социальная сфера** (семья, труд и занятость, социальное обеспечение, образование, здравоохранение, физическая культура и спорт) -11 *(2019 г. -8, 2018 г. – 5)*

**Государство, общество и политика** (увековечивание памяти выдающихся людей; благодарности) – 7 *(2019 г. -4, 2018 г. – 3)*

**Оборона, безопасность, законность** (получение сведений и документов из архивов, воинские захоронения, мемориалы)- 21 *(2019 г. – 7, 2018 г. –16)*

Письма по жилищно-коммунальной сфере (19 обращений) затрагивали вопросы улучшения жилищных условий.

В соответствии с утвержденным графиком главой района и его заместителями осуществляется прием граждан по личным вопросам. За 2020 год на личный прием в администрацию района обратились 18 граждан. Принимая во внимание осложнение эпидемиологической обстановки, сопряженной с высоким риском инфицирования COVID -19 личный прием Главой района и заместителями Главы района перенесен до периода стабилизации эпидемиологической ситуации, гражданам было рекомендовано направлять обращения в письменной форме и посредством Интернет-приемной. Устные обращения граждан – это живые голоса жителей, когда они по собственной инициативе сообщают, насколько точно и правильно районная власть решает назревшие проблемы, поэтому каждое такое обращение тщательно изучается главой района, анализируется и учитывается в дальнейшей работе. Жители района поднимают проблемы разнопланового характера. Главная задача ведущего прием – оперативно оказать помощь в решении возникшей проблемы, проконсультировать, разъяснить или направить запрос, переадресовать решение вопроса в тот орган, в чьей компетенции находится данный вопрос. По всем устным обращениям даются необходимые поручения соответствующим исполнителям.

Положительно решены 20 письменных обращений граждан, в том числе:

ремонт улично-дорожной сети в с.Тросна (ул.Ленина, ул.Резника); с.Гнилец (от дома № 41 до №51), с.Никольское (ул.Заречная, ул.Колхозная);

создана система маршрутного ориентирования на улично-дорожной сети в с.Тросна (установлены дорожные знаки);

устройство универсальной спортивной площадки в с.Тросна;

построен модульный фельдшерско-акушерский пункт в с.Никольское;

организована пешеходная дорожка, соединяющая ул.Лескова и ул.Первомайская в с.Тросна;

обустроена детская игровая площадка по ул.Резника, ул.Заводская в центральном парке с.Тросна;

выполнены работы по благоустройству дворовых территорий в рамках муниципальной программы «Формирование комфортной городской среды на территории района к многоквартирным жилым домам №1,2,3 ул.Заводская, №21, 25, 27 ул.Пименова, № 40 ул. Пионерская с.Тросна;

общественные территории парков ул.Заводская, Советская;

капитальный ремонт здания районного Дома культуры;

текущий ремонт зданий БОУ ТР ОО «Троснянской СОШ», «Муравльской СОШ», «Воронецкой СОШ»;

выполнена реконструкция кровель многоквартирных жилых домов.

В адрес Президента РФ от жителей Троснянского района поступило 5 обращений: обращение жителя с.Ломовец о законности строительства животноводческого комплекса, о ремонте дороги до д.Яковлево, по вопросу улучшения жилищных условий, по вопросу ремонта автомобильной дороги до д.Хитровка, по вопросу ремонта автомобильной дороги д.Горчаково.

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

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 осуществляется деятельность государственных органов федерального, регионального уровней, органов 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.

Положительно решены 26 письменных обращений граждан. По 71 заявлению граждан были приняты постановления администрации района о выделении земельных участков, об утверждении схемы расположения земельных участков. 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.

Длительное неприятие мер по жалобам жителей района, несвоевременные ответы порождают повторные обращения граждан. За 2020 год  поступило 22 повторных обращения.

Каждое поступившее в администрацию района письмо изучается главой 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, газифицировать сёла, ремонтировать дома и многое-многое другое.

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», вступившего в силу с 1 июля 2017 года, органами местного самоуправления предоставляются в электронной форме отчеты о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся во всех обращениях, поступивших в соответствующий орган напрямую непосредственно от заявителя и от иных органов, начиная с 1 июля 2017 года ежемесячно до 5 числа каждого месяца. В администрации Троснянского района реализация Указа Президента РФ от 17.04.2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», вступившего в силу с 1 июля 2017 года, осуществляется в ручном режиме с заполнением отчета по утвержденной форме в интерфейсе программного обеспечения АРМ ЕС ОГ, установленного и подключенного к ЕС ОГ.

В связи с отсутствием у сельских поселений технической возможности заполнения раздела «Результаты рассмотрения обращений» на Портале ССТУ.РФ, администрацией района совместно с ответственным лицом из сельского поселения будет обеспечено внесение требуемой информации в рамках полномочий.

 Работа с письменными и устными обращениями граждан находит своё отражение и в благодарственных письмах. Их авторы высказывали слова признательности Главе района, его заместителям, Главам сельских поселений, всем работникам аппарата за оказанное содействие в решении вопросов. Это письма жителей с.Тросна, с.Гнилец, жителя г.Москвы Власова Вячеслава Васильевича, Свищевой Марины по вопросу уточнения места захоронения погибшего в годы Великой Отечественной войны воина. 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.

Уклонение от дачи письменного ответа – это грубое нарушение требований действующего законодательства.

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.

Одной из главных задач при организации работы с обращениями граждан является принятие мер по недопущению фактов нарушения сроков рассмотрения обращений, усиление требовательности к исполнителям и ответственность всех должностных лиц за соблюдением порядка рассмотрения обращений и подготовки ответов.

23 декабря 2020 года распоряжением № 225-р Администрацией Троснянского района утверждены графики личного приема граждан на 2021 год. Граждане могут ознакомиться с информацией о деятельности администрации, о графиках личного приёма граждан Губернатором области, членами Правительства области, главой района, его заместителями на официальном сайте администрации района, информационном стенде в помещении администрации. Но даты личного приема граждан будут установлены дополнительно после отмены временного ограничения личного приема граждан, установленного пунктом 1.9 раздела II приложения 1 к указу Губернатора Орловской области от 3 апреля 2020 года № 156 «О мерах по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории Орловской области в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19)».

С 1 января 2017 года в администрации района, в целях повышения уровня открытости государственных органов власти, оперативного и в полном объеме решения социально-экономических вопросов жителей района, функционирует на постоянной основе приемная Губернатора Орловской области. В Приемную Губернатора за 2020 год в связи со сложной эпидемиологической обстановкой обратились всего 12 граждан, которые поднимали вопросы разнопланового характера, 2 из них нашли положительное решение.

 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 публикуется на страницах газеты «Сельские зори».