**Информация о работе с письменными и устными**

**обращениями граждан в Администрации**

**Троснянского района за 2018 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 2018 год в адрес администрации района поступило 186 (239 – 2017 год, 155 – 2016 год) письменных обращений, в сравнении с прошлым годом их число уменьшилось, из них:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2018 год | 2017 год | 2016 год |
| заявлений - | 180 | 230 | 140 |
| жалоб - | 4 | 5 | 13 |
| предложений - | 0 | 2 | 0 |
| благодарностей -  | 2 | 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 33 обращения.

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 – 17 обращений.

Основными авторами обращений в 2018 году были люди старшего поколения.

Количество коллективных обращений – 23 или 12 % от общего числа обращений (2017 г. -37(15%), 2016 г. – 34 (22%)

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений граждан поступило от жителей Троснянского, Жерновецкого, Никольского и Малахово-Слободского 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 2018 году на территории Троснянского района реализовывались мероприятия Концепции развития Троснянского района на 2018 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) – 17 *(2017 г. – 21, 2016 г. -27)*

**Экономика** (финансы, хозяйственная деятельность, строительство, градостроительство и архитектура, сельское хозяйство, вопросы землепользования, спорные вопросы между собственниками, транспорт, связь, торговля) – 136 *(2017 г. – 179, 2016 г. -101)*

**Социальная сфера** (семья, труд и занятость, социальное обеспечение, образование, здравоохранение, физическая культура и спорт) -5 *(2017 г. – 21, 2016 г. -5)*

**Государство, общество и политика** (увековечивание памяти выдающихся людей; благодарности) – 3 *(2017 г. – 7, 2016 г. -6)*

**Оборона, безопасность, законность** (получение сведений и документов из архивов, воинские захоронения, мемориалы)- 8 *(2017 г. –11, 2016 г. - 16)*

Письма по жилищно-коммунальной сфере (17 обращений) затрагивали вопросы улучшения жилищных условий.

За 2018 год приобретено 3 квартиры для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

В соответствии с утвержденным графиком главой района и его заместителями осуществляется прием граждан по личным вопросам. *За 2018 год на личный прием в администрацию района обратились 47 граждан*. 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. И по результатам рассмотрения решено положительно – 8 обращений граждан, дано разъяснение – в 39 случаях.

Решён ряд вопросов граждан, поступивших в ходе рабочих встреч Губернатора и Председателя Правительства Орловской области А.Е. Клычкова. В Троснянский район Андрей Евгеньевич с рабочим визитом приезжал 24 января, 4 мая, 24 июля 2018 года. На ремонт здания физкультурно-оздоровительного комплекса «Багира» из областного бюджета выделено 5 млн. рублей, проведена реконструкция и благоустроен мемориал по ул.Советской в с.Тросна, дополнительно проведено благоустройство и установлен памятник Советскому Солдату-Победителю, торжественное открытие которого состоялось 24 июля 2018 года.

В программу «Устойчивое развитие сельских территорий» в 2018 году включена газификация села Высокое. В рамках реализации данной программы планируется газификация деревни Редогощь и деревни Слободка в 2019 году. Проектно-сметная документация изготовлена, прошла государственную экспертизу.

Выполнены работы по устройству дороги с твердым покрытием и переезда в с. Гнилец.

7 июня 2018 года в районе вела прием граждан по личным вопросам заместитель начальника Управления по тарифам и ценовой политике Орловской области Бондарева Татьяна Анатольевна.

30 ноября 2018 года вёл прием граждан депутат Орловского областного Совета народных депутатов Масалов Владимир Николаевич.

В адрес Президента РФ от жителей Троснянского района поступило 6 обращений. А именно:

1.Обращение из с.Малахово-Слобода о недостатках в работе органов местного самоуправления.

2. О газификации д.Свапские Дворы.

3. Обращение из д.Нижнее Муханово по вопросу отсутствия магазина.

4. Обращение по вопросу уборки снега на дорогах в д.Чернодье.

5.Обращение из д.Сомово по вопросу строительства дороги по ул.Пришкольная и ремонта плотины.

6.Обращение жителей д.Красавка по вопросам сельского хозяйства.

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 89 письменных обращений 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.

Длительное неприятие мер по жалобам жителей района, несвоевременные ответы порождают повторные обращения граждан. За 2018 год  поступило 13 повторных обращений.

И тем не менее, в администрации района имеется хороший опыт работы. На сегодняшний день он может и должен служить примером. Высокая исполнительская дисциплина у главного специалиста-архитектора отдела архитектуры, строительства и ЖКХ администрации района Приведенцевой Л.Н.

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. Обращаю внимание, что в случае отсутствия обращений за отчетный период необходимо сформировать специальный архив с «нулевым отчетом» и загрузить в раздел «Результаты рассмотрения обращений» (невыполнение указанных действий означает, что отчет в Управление Президента РФ не представлен).

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, т.е загрузка информации о результатах рассмотрения обращений в защищенный сегмент ССТУ.РФ

Не менее острый вопрос – это обеспеченность администраций универсальными автоматизированными рабочими местами. На сегодняшний день в районе 5 УАРМа – это в администрации района -2, в администрациях Троснянского, Никольского, Жерновецкого сельских поселениях - по одному УАРМ. Этот вопрос стоит на особом контроле.

 Одним из приоритетных видов является дорожное строительство. Только за последнее время улучшена дорожная сеть улиц Тросны и Троснянского района. 10 января 2019 года внесены изменения в программу ремонта автомобильных дорог общего пользования местного значения в Троснянском районе на 2017-2019 годы.

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.

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.Горчаково, с.Тросна

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.

18 декабря 2018 года распоряжением № 222-р Администрацией Троснянского района утверждены графики личного приема граждан на 2019 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.

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 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».