

**О работе с обращениями граждан в администрации
муниципального образования
Камышловский муниципальный район
за 2015 год**

В ст.33 Конституции РФ закреплено право граждан РФ обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы власти и органы местного самоуправления.

Все обращения граждан, поступившие в 2015 году на имя главы муниципального образования Камышловский муниципальный район, рассмотрены в соответствии с Федеральным законом РФ от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Настоящим Федеральным законом установлен порядок рассмотрения обращений граждан.

В соответствии со ст.9 обращение, поступившее в орган местного самоуправления, **подлежит обязательному рассмотрению**. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В соответствии со статьей 14 Закона на органы местного самоуправления и их должностных лиц возложена функция по контролю в пределах своей компетенции за соблюдением порядка рассмотрения обращений, проведению анализа содержания поступающих обращений, принятию мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Кроме того, данный закон устанавливает порядок регистрации, сроки рассмотрения обращений граждан соответствующими руководителями, сроки исполнения поручений по обращениям граждан и проведения необходимых проверок, сроки информирования граждан о принятых по их обращениям решениях и результативности исполнения решений. Законом регулируется порядок рассмотрения обращений граждан с выездом на место.

За **2015 год** в адрес Главы муниципального образования Камышловский муниципальный район поступило **411** письменных обращений, заявлений, предложений и жалоб граждан, проживающих как на территории Камышловского района, так и в других городах и населенных пунктах Свердловской области и РФ, что составляет **47 процентов** к уровню 2014 года (2014- 878, 2013- 864, 2012г- 608, 2011г. - 585 , 2010-496, 2009- 713, 2008-748, 2007-603).

Снижение обращений связано с тем, что вопросы землепользования, которые в общем объеме обращений граждан составляли до 60 процентов (предоставление земельных участков в собственность или в аренду, уточнение границ земельных участков и т.д.) с 1 марта 2015 года перешли в компетенцию администраций сельских поселений, входящих в состав муниципального образования Камышловский муниципальный район.

Анализ обращений, поступивших в адрес администрации муниципального образования, показывает, что большую часть своих письменных обращений жители направляют именно главе муниципального образования Камышловский муниципальный район Баранову Е.А. как высшему должностному лицу и именно с ним связывают надежды на решение своих проблем.

Хочется отметить, что письменные обращения граждан продолжают оставаться одним из важнейших каналов обратной связи между органами местного самоуправления и населением района, т.к. в обращениях граждан поднимаются социально значимые проблемы, касающиеся всех сторон нашей жизни.

Пришедшие в адрес Главы обращения - это прежде всего вопросы, предложения, множество интересных мыслей, наблюдений, огромное количество информации с мест.

Глава района лично знакомится со всеми обращениями, поступившими на его имя, и принимает решение по их рассмотрению. К решению вопросов, изложенных в письмах, привлекаются все - заместители главы администрации района, руководители структурных подразделений, руководители предприятий и организаций, главы сельских поселений, входящих в состав муниципального образования Камышловский муниципальный район.

В **2015** году больше всего обращений поступило с территории МО «Обуховское сельское поселение»- **108** обращений (2014-294, 2013-346).

С территории МО «Калиновское сельское поселение» поступило **81** обращение.(2014-192, 2013-180)

С территории МО «Галкинское сельское поселение» поступило **57** обращений.(2014-184, 2013-120)

С территории МО «Зареченское сельское поселение» поступило **53** обращения.(2014-115, 2013-40)

С территории МО «Восточное сельское поселение» поступило **34** обращения.(2014- 79, 2013-128)

От жителей г. Камышлова, г. Екатеринбурга, других городов и населенных пунктов Свердловской области и РФ поступило **78** обращений. (2014- 14, 2013-50)

Основные тематические группы обращений граждан представлены следующими категориями:

По- прежнему **первенство** сохраняют обращения, касающиеся вопросов **землепользования**, таких обращений поступило - **267** или **42** процента к уровню прошлого года. (2014-640, 2013-505, 2012 - 426, 2011- 301).

Второе место в 2015 году заняли обращения, связанные с реализацией **мер социальной поддержки населения**. Таких обращений поступило - **78** или 84 процента к уровню прошлого года. (2014-93, 2013-84, 2012- 50, 2011- 82).

В этих обращениях содержатся вопросы по социальной защищённости граждан – это оказание материальной помощи на лечение, обучение, в связи с

пожарами, приобретение товара первой необходимости, одежды для детей, на неотложные меры, на восстановления жилья, предоставление льгот, приобретение топлива и т.д.

На третьем месте находятся обращения по проблемам **жилищно - коммунального хозяйства** - **22** обращения или **42** процентов к уровню прошлого года. (2014-52, 2013- 95, 2012г.- 48, 2011- 164).

Население волнует качество предоставленных услуг, рост цен, порядок применения льгот по оплате за жилищно-коммунальные услуги, вопросы по ремонту жилья, водопровода, канализации, теплоснабжения, газификации, ненадлежащее состояние автомобильных дорог, организация сбора и вывоза мусора в населенных пунктах.

Далее идут обращения, связанные с **жилищными вопросами** - это, прежде всего заявления о предоставлении жилья или улучшения жилищных условий, приватизации жилья, новом строительстве. Таких обращений поступило - **20** или **51** процент к уровню прошлого года (2014- 39, 2013- 180, 2012г.- 84, 2011- 38).

Снижение обращений по жилищным вопросам и проблемам ЖКХ говорит о том, что ряд поставленных ранее вопросов уже решился. Это совместный результат работы как администрации Камышловского района, так и результат работы администраций сельских поселений.

в **8** обращениях – затрагиваются **вопросы благоустройства населенных пунктов** (2014-3),

в **6** обращениях - поднимаются проблемы **по работе автотранспорта** (2014-8),

3 обращения поступило - **по работе образовательных организаций** (2014-12),

в **3** обращениях - поднимаются **вопросы экологии**,(2014-2)

в **2** обращениях - затрагиваются **имущественные вопросы**,(2014-6)

1 обращение - **предложение по организации работы органов местного самоуправления**, (2014-7)

в **1** обращении - вопросы **здравоохранения** (2014-2)

По всем обращениям главой муниципального образования Камышловский муниципальный район были даны конкретные поручения исполнителям.

Работа с обращениями граждан рассматривается как приоритетная во всей деятельности администрации и находится на контроле у Главы муниципального образования Камышловский муниципальный район.

В 2015 году - **143** обращения было поставлено на контроль, заведены контрольно - учетные карточки. (2014- 131, 2013- 161, 2012- 123, 2011-161).

В 143 обращениях, поставленных на контроль поднято 148 вопросов.

Анализ письменных обращений граждан, поставленных на контроль, показывает, что в 2015 году первое место занимают обращения, связанные с реализацией мер социальной поддержки - **67** обращений (2014-57, 2013- 53, 2012-40, 2011- 41).

Второе место в 2015 году занимают обращения по проблемам ЖКХ. Таких обращений поставлено на контроль - **22** (2014- 26, 2013- 48, 2012-37, 2011 -61).

На третьем месте обращения, в которых поднимаются вопросы землепользования - **21** обращение,(2014-9, 2013- 13, 2012- 8, 2011-8);

В **14** обращениях - затрагиваются жилищные вопросы- (2014-15, 2013- 21, 2012-9, 2011-22).

В **8** обращениях - затронуты вопросы благоустройства населенных пунктов,(2014-3, 2013- 2, 2012-4, 2011-2)

В **6** обращениях - затронуты проблемы работы автотранспорта.(2014-2, 2013-1, 2012-2, 2011-1).

В **3-х** обращениях поднимаются вопросы работы образовательных учреждений района (2014- 12, 2013-7, 2012-10, 2011-14)

В **3-х** обращениях, поставленных на контроль, затронуты проблемы экологии и охраны окружающей среды, (2014- 2, 2013-2, 2012-2, 2011-6)

В **2-х** обращениях затронуты имущественные вопросы (2014-1, 2013-6, 2012-3,2011-2)

В **1** обращении - поднимаются вопросы здравоохранения,(2014-2, 2013-1, 2012-2, 2011- 1)

В **1** обращении содержатся предложения по работе органов местного самоуправления (2014-7).

Из 143 обращений, поставленных на контроль, представлены лично **113 обращений** (2014-84, 2013- 103, 2012-65, 2011-92) .

Кроме того, работа с обращениями граждан постоянно контролируется Управлением по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области, другими вышестоящими органами государственной власти, и контролируется не только порядок рассмотрения (т.е. сроки), но и результаты работы.

Анализ показывает, что заявители, получив неудовлетворительный ответ, продолжают обращаться не только в администрацию района, но и в вышестоящие органы власти.

Через вышестоящие органы государственной власти поступило **19 обращений** (2014-24, 2013- 24, 2012- 24, 2011г- 42), **в т.ч.**

- **через Аппарат Администрации Президента РФ - 6** обращений (2 - по улучшению жилищных условий, 2 по вопросам ЖКХ, 1- по вопросам социальной поддержки, 1- по работе образовательных учреждений) (2014-1, 2013- 2, 2012- 5, 2011-4)

-**через Аппарат Правительства Свердловской области - 4** обращения (2- по жилищным вопросам, 2 - по реализации мер социальной поддержки), (2014- 9, 2013- 9, 2012-13, 2011-25)

- через **Администрацию Восточного Управленческого округа** - 7 обращений.(3- по улучшению жилищных условий, 2 -по реализации мер социальной поддержки, 2- по благоустройству населенных пунктов,(2014-9, 2013- 10, 2012г.- 4, 2011.-6),

- через **Министерство агропромышленного комплекса и продовольствия** Свердловской области - 1 обращение.(по вопросам землепользования).(2014-1)

- через **Уполномоченного по правам человека**- 1 обращение.

- 2 обращения - поступило через депутата Законодательного Собрания Свердловской области - Коробейникова Алексея Александровича. (1обращение – от жителей с.Галкинское по проблемам ЖКХ, 1- от жителей с.Обуховское по проблемам ЖКХ)

Все обращения, полученные в течение 2015 года как через Правительство Свердловской области и другие вышестоящие органы государственной власти, так и от жителей Камышловского района, рассмотрены в срок и даны ответы.

Конечно, не всегда можно решить вопросы, поставленные в обращении граждан немедленно, решение некоторых вопросов требует времени и дополнительных финансовых затрат, и люди относятся к этому с пониманием.

Обижает людей другое - прежде всего равнодушие и сомнение в том, что описанная проблема вообще будет решена или ответ содержит обычную отписку или вообще отвечает не по существу поставленных вопросов в обращении. Отсюда и обращения граждан в вышестоящие органы государственной власти.

Кроме того, на рассмотрение поступило:

- 2 обращения от жителей Камышловского района поступило через администрацию МО «Зареченское сельское поселение»

- 1 обращение - через Камышловскую районную прокуратуру (вопросы работы органов местного самоуправления).(2014-2)

- 1 обращение - поступило через администрацию Камышловского городского округа

- 6 обращений - через электронную почту (2014-12, 2013- 25, 2012г.- 17, 2011г. – 5),

- 1 обращение - поступило по почте (2014-6, 2013- 6, 2012-10, 2011- 4).

По категориям обращений из **143** обращений, поставленных на контроль - **3 жалобы, 5 предложений, 1 благодарность и 134 заявления и обращений.**

Из 143 обращений - 16 являются коллективными.(2014- 6, 2013- 9, 2012- 13, 2011.- 24),

Все обращения, поставленные на контроль в 2015 году, были направлены для подготовки ответов аппарату администрации:

54 обращения - заместителю главы администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район - Калугину А.В. (2014- 67, 2013-71, 2012-46, 2011-64),

25 обращения - заместителю главы администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район - Ширыкалову В.Г. (2014-22, 2013-23, 2012-22, 2011-10)

23 обращений - заведующему организационно- правовым отделом администрации - Якимову В.Ю.(2014-19, 2013- 28, 2012-15, 2011-17)

13 обращений - заведующему отделом коммунального хозяйства, строительства и охраны окружающей среды администрации - Алешко С.Ю.(2014-5, 2013-8, 2012-8, 2011-14)

11 обращений - заведующему юридическим отделом администрации – Кулакову О.А.(2014-6, 2013- 6, 2012- 14,2011-6),

5 обращений - председателю Камышловского районного комитета по управлению имуществом - Бобре М.И.(2014- 6, 2013-13, 2012-11, 2011-8),

4 обращений - начальнику Управления образования администрации - Павлюченко Н.И. (2014- 5, 2013-7, 2012-4, 2011-5),

1 обращение - помощнику главы - Мобило А.В.(2014-1)

В целях принятия мер, направленных на реализацию права на обращение в органы местного самоуправления, и обеспечения объективного и всестороннего его рассмотрения соответствующим органом местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, и согласно пункта 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» - **2 обращения** были направлены по компетенции на рассмотрение главе МО «Галкинское сельское поселение» Шумаковой А.А., **по 1 обращению** были направлены главе МО « Зареченское сельское поселение» Михаленко В.В., главе МО «Обуховское сельское поселение» Верхорубову В.В., главе МО «Калиновское сельское поселение» Зверевой О.А., главе МО «Восточное сельское поселение» Марущаку А.Н.

Каковы же результаты рассмотрения обращений граждан?

Из **143** обращений - положительный ответ подготовлен по **75** обращениям, (2014- 64, 2013- 70, 2012-33, 2011- 44), в т.ч. **из 75 положительных ответов:**

69 положительных ответов подготовлено по вопросам социальной защищённости граждан (2014-60, 2013- 55, 2012-25, 2011-27)

4 положительных ответа подготовлено по проблемам ЖКХ (2014-4, 2013-12, 2012-6, 2011- 14)

1 положительный ответ подготовлен по вопросам землепользования,

1 по работе автотранспорта.

в т.ч. по **63-м** обращениям были приняты распоряжения главы муниципального образования Камышловский муниципальный район на оказание материальной помощи. (2014-54, 2013- 55, 2012-24, 2011-24).

Всего было оказано материальной помощи на сумму 188531 рубль, в т.ч. инвалидам Великой Отечественной войны на сумму 99900 рублей. (2014-90297 руб.)

По **3 обращениям** приняты постановления главы (2014-1, 2013- 3), по **2 обращениям** было проведено совместное совещание с руководителями предприятий и организаций, по **2 обращениям** на место выезжала комиссия.

Отрицательный ответ был подготовлен по **7** обращениям жителей района (2014-4, 2013- 1, 2012-5, 2011- 7), в т.ч.

2- по проблемам ЖКХ,

1- по жилищным вопросам,

4- по вопросам землепользования (в двух случаях переписка прекращена).

По **12-ти** обращениям были приняты **меры для положительного решения вопроса** (2014-5, 2013- 7, 2012-4, 2011-20), в т.ч. проведено было **3 совещания**, по **1 обращению** на место выезжала комиссия, по **1 обращению** было направлено письмо в Министерство здравоохранения Свердловской области.

По **1-му обращению** информация была опубликована в газете «Камышловские известия». (о поиске родственников)

По всем остальным обращениям (**49 обращений**) гражданам были даны разъяснения.

Хочется ещё раз напомнить, что ответ гражданину должен содержать принятое решение по поставленным вопросам, его разъяснение, основание принятия решения и планируемые меры.

На практике же зачастую ответ содержит обычную отписку или вообще отвечает не по существу поставленных вопросов в обращении, что и способствует появлению повторных обращений.

В 2015 году поступило **5 повторных обращений**.(2014-9).

Больше всего обращений поступило от жителя с.Калиновское Черемисина Дмитрия Николаевича- 8 обращений (из них 6- по вопросам землепользования, и 2 по благоустройству) , 3 обращения поступило от Лучниковой Татьяны Викторовны, проживающей в с.Шилкинское (об оказании материальной помощи), 2 обращения поступило от Голендухина Дмитрия Петровича (по вопросам землепользования), 2 обращения поступило от Загуменных Татьяны Семеновны (жительница г.Екатеринбурга- по вопросам землепользования),

2 обращения поступило от Пыслер Дарьяны Валерьевны, проживающей в п/о Порошино (об оказании материальной помощи).

В разрезе по сельским поселениям:

С территории муниципального образования «Калиновское сельское поселение» на контроль было поставлено - 45 обращений, (2014-26, 2013-22, 2012-10, 2011-8)

в т.ч.

- 29 обращений - по вопросам социальной защищённости граждан (2014-5, 2013-6, 2012-1, 2011- 1),
- 5 обращений - по жилищным вопросам(2014- 5, 2013-3, 2012-1)
- 5 обращений – по вопросам землепользования,(2014- 5, 2013- 3)
- 2 обращения – по проблемам ЖКХ(2014-3),
- 2 обращение - по благоустройству (2014-1),
- 1 обращение – затрагивает проблему экологии и охраны окружающей среды.
- 1 обращение - по работе образовательных учреждений (2014-2, 2013-3, 2012-5, 2011-4),

С территории муниципального образования «Обуховское сельское поселение» было поставлено на контроль - 30 обращений (2014-26, 2013-28, 2012-38, 2011- 34):

- 7 обращений - по проблемам ЖКХ(2014-4) 2013-15, 2012-17, 2011- 10)
- 12 обращений - по вопросам социальной защищённости граждан, (2014-8 2013-6, 2012-9, 2011- 4).
- 4 обращения - предоставлению жилья(2014-2, 2013- 4, 2012-2)
- 3 обращения- по вопросам землепользования,
- 1 обращение - по работе образовательных организаций,(2014-5)
- 1- о работе органов местного самоуправления,
- 1 обращение по работе медицинского учреждения,
- 1 обращение по благоустройству населенного пункта,

С территории муниципального образования «Восточное сельское поселение» было поставлено на контроль - 22 обращения, (2014- 27, 2013-24, 2012-19, 2011-13)

в т.ч.

- 14 обращений - по вопросам социальной защищённости граждан, (2014-21, 2013-20, 2012-14, 2011-9),
- 5 обращений - по работе автотранспорта(2014-1)
- 2 обращения - по проблемам ЖКХ, (2014-4, 2013-2, 2012-1, 2011-3),
- 1 обращение - по жилищным вопросам.(2014-1)

С территории муниципального образования «Галкинское сельское поселение» было поставлено на контроль - 19 обращений, (2014-22, 2013-31, 2012-20, 2011-28)

в т.ч.

- 7 обращений - по вопросам социальной защищённости граждан (2014-11, 2013-11, 2012-5, 2011-6).
 - 3 обращений - по проблемам ЖКХ (2014-3, 2013-12, 2012-8, 2011-12)
 - 3 обращения - по благоустройству населенных пунктов,
 - 2 обращения - по жилищным вопросам,(2014-2, 2013-3, 2012-2, 2011-2)
 - 2 обращения - по вопросам землепользования,(2014-4, 2013- 2)
- в 2-х обращениях - затрагивается проблема экологии и охраны окружающей среды.

С территории муниципального образования «Зареченское сельское поселение» было поставлено на контроль -18 обращений, (2014-25, 2013-35, 2012-24, 2011-66)

в т.ч.

- 8 обращений - по проблемам ЖКХ ,(2014-3, 2013- 15, 2012-8, 2011-35),
 - 4 обращения - по вопросам социальной защищённости граждан (2014-8, 2013-8, 2012-9, 2011-17)
 - 2 обращения - по жилищным вопросам (2014-5, 2013-4, 2012-3, 2011-6),
 - 1 обращение - затрагивает имущественные вопросы(2014-1, 2013-1).
- В 1 обращении затрагиваются вопросы землепользования,
 В 1 обращении поднимаются вопросы по благоустройству населенных пунктов,(2014-1)
 В 1 обращении затрагиваются проблемы работы автотранспорта.(2014-1)

Кроме того, в адрес главы муниципального образования Камышловский муниципальный район поступило 9 обращений от жителей города Камышлова и других городов РФ, которые были поставлены на контроль. (2014-5, 2013-21, 2012-12, 2011-5).

Из них:

- 6 обращений - по земельным вопросам, (2014-1, 2013-2, 2012-3)
- 2 обращений - по вопросам социальной защищённости граждан жилищным вопросам,
- 1 обращение - затрагивает имущественные вопросы(2014-1, 2013-1).

Фактов нарушения Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02 мая 2006 года № 59- ФЗ, в частности волокиты и нарушения сроков предоставления ответов на обращения в установленные сроки за 2015 год не было.

В целях эффективного решения проблем жителей муниципального образования Камышловский муниципальный район, а также совершенствования работы с обращениями граждан и сокращения сроков рассмотрения заявлений на территории Камышловского района традиционными стали выездные приёмы, так называемые «Дни главы», которые проводятся с 2010 года.

Организация и проведение «Дней главы» направлена на решение следующих вопросов:

- совершенствование постоянного и прямого общения ответственных работников администрации района с руководителями организаций и предприятий, а также жителями населенных пунктов, расположенных на территории Камышловского района,

-регулярное информирование населения об основных направлениях и содержания работы главы и администрации района,

-получение полной и достоверной информации о социально-экономической обстановке на территории Камышловского района, морально-психологическом климате и настроении людей,

- выявление наиболее актуальных проблем территории и оперативное принятие мер по их решению.

В ходе «Дней главы» глава муниципального образования Камышловский муниципальный район и должностные лица администрации посещают объекты производства, социальной, коммунальной и транспортной инфраструктуры, расположенные на территории населенного пункта, встречаются с коллективами предприятий. В заключение проводится прием граждан по личным вопросам.

Распоряжением главы муниципального образования Камышловский муниципальный район утверждается график проведения «Дней главы» в населенных пунктах сельских поселений, входящих в состав Камышловского муниципального района и список должностных лиц администрации, принимающих участие в проведении «Дней главы» муниципального образования Камышловский муниципальный район.

В соответствии с распоряжением от 26.12.2014 года № 356 « О проведении Дней главы муниципального образования Камышловский муниципальный район в населенных пунктах сельских поселений, входящих в состав Камышловского муниципального района в 2015 году» состоялось **12** выездных приёмов главы муниципального образования Камышловский муниципальный район и должностных лиц администрации. (2014-13, 2013-32, 2012- 22, 2011-12).

Всего было принято **77 человек.** (2014-113, 2013-122, 2012- 92, 2011- 46)

	2010г.	2011г.	2012г.	2013г.	2014г.	2015
Количество приемов	9	12	22	32	13	12
Количество обратившихся граждан	38	46	92	122	113	77

**Количество граждан, обратившихся в ходе выездного приема
в разрезе по сельским поселениям,
входящих в состав Камышловского района**

В разрезе по сельским поселениям	2010г.	2011г.	2012г.	2013г.	2014г.	2015г.
Восточное сельское поселение	2	4	18	1	9	3
Галкинское сельское поселение	13	7	17	35	17	33
Зареченское сельское поселение	10	21	42	7	7	9
Калиновское сельское поселение	3	0	0	2	20	3
Обуховское сельское поселение	10	14	15	77	60	29
Всего	38	46	92	122	113	77

По МО « Восточное сельское поселение» – поднимались вопросы благоустройства населенного пункта и об оказании материальной помощи на лечение и нужды семьи.

По МО «Галкинское сельское поселение»- поднимались вопросы по работе центра культуры, развитию физической культуры и спорта на территории, благоустройства населенных пунктов, по проблемам ЖКХ, об обеспечении жильем, улучшении жилищных условий, об оказании материальной помощи на лечение и нужды семьи, проблемы автобусного сообщения и вопросы землепользования.

По МО «Зареченское сельское поселение»- поднимались вопросы по ЖКХ, по улучшению жилищных условий.

По МО «Калиновское сельское поселение» - вопросы по благоустройству, работе детских садов, вопросы землепользования и оказания материальной помощи.

По МО «Обуховское сельское поселение»- поднимались вопросы землепользования, благоустройства населенных пунктов, работы дошкольных образовательных учреждений, улучшению жилищных условий, проблемы ЖКХ и имущественные вопросы.

Практика проведения «Дней главы» постоянно подтверждает свою эффективность. Жителям – это удобно, не нужно тратить время и средства, они решают свои проблемы, не выезжая за пределы своего населенного пункта. Ввиду объективных обстоятельств понятно, что сельский житель не всегда имеет возможность самостоятельно приехать на прием и решить волнующий его вопрос.

Кроме того, подобные встречи с населением очень полезны, т.к. они позволяют быстрее рассмотреть вопросы, которые волнуют жителей, принять от них информацию на месте и сразу же передать её на исполнение для оказания реальной и действенной помощи.

В ходе выездных приемов поступает много предложений, множество интересных мыслей, наблюдений, огромное количество информации с мест, что дает возможность властям быть в курсе всех насущных проблем сельских поселений, владеть реальной картиной жизни каждого населенного пункта, и в целом принимать эффективные управленческие решения по улучшению социально- экономического положения муниципального образования.

Все просьбы и пожелания жителей обобщаются для принятия соответствующего решения. К решению вопросов, изложенных в обращениях, привлекаются все - заместители главы администрации района, руководители структурных подразделений, руководители предприятий и организаций, главы сельских поселений.

В 2015 году главой муниципального образования Камышловский муниципальный район сделано 66 выходов и выездов в коллективы района (2014-49, 2013- 43).

На все обращения, полученные в течение 2015 года от жителей Камышловского района главой муниципального образования Камышловский муниципальный район Барановым Е.А. были даны конкретные поручения исполнителям и в срок подготовлены ответы по существу проблемы.

Для работы с обращениями граждан используется автоматизированная система «Контроль обращений граждан» (АС «КОГ»). На каждое обращение, поставленное на контроль, заводится контрольно-учётная карточка, в которой заносится информация о заявителе, тема обращения, резолюция главы, исполнитель и сроки исполнения поручений.

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации ежегодно, **начиная с 12 декабря 2013 года**, в День Конституции РФ проводится **общероссийский день приема граждан** с 12.00 до 20.00 по местному времени в Приемных Президента РФ (в федеральных округах, федеральных органах исполнительной власти, в федеральных государственных органах и в соответствующих территориальных органах, в исполнительных органах государственной власти субъектах РФ и органах местного самоуправления).

Специфика данного проведения личного приема заявителей, пришедших в соответствующие приемные всех уровней власти или их уполномоченных лиц заключается в возможности обеспечить с согласия заявителей личное обращение в режиме видео-конференц- связи , видеосвязи, аудиосвязи или иных видов связи к уполномоченным лицам иных органов, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов.

Во исполнении поручения Президента РФ от 23 июля 2013 года № Пр-1730, в целях повышения исполнительской дисциплины по рассмотрению обращений граждан, организаций и объединений, адресованных Президенту РФ и предоставлению отчетов о результатах рассмотрения обращений **организован контроль за своевременным заполнением раздела «Результаты рассмотрения обращений» на закрытом информационном ресурсе в информационно – коммуникационной сети Интернет по адресу ССТУ.РФ.**

Отчет о заполнении Раздела ежемесячно предоставляется до 03 числа, следующего за отчетным, в Управление по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области по прилагаемой форме отчета. Ответственным за ввод данных назначен Якимов В.Ю., Управляющим делами администрации.

Анализ работы с обращениями граждан показал, что активизирована работа, направленная на своевременность, объективность и полноту рассмотрения обращений, что позволило сократить количество повторных обращений и практически исключить случаи несвоевременного рассмотрения обращений граждан.

В заключении хочется ещё раз напомнить, что ответ гражданину должен содержать принятое решение по поставленным вопросам, его разъяснение, основание принятия решения и планируемые меры. На практике же зачастую ответ содержит обычную отписку или вообще отвечает не по существу поставленных вопросов в обращении.

**Предложения по улучшению работы с обращениями граждан,
поступающими в администрацию муниципального образования
Камышловский муниципальный район:**

В целях повышения результативности работы с письменными и устными обращениями граждан и усиления контроля за их исполнением предлагаю:

1. Учитывать соблюдение должностными лицами и иными работниками администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район требований законодательства, регулирующего порядок рассмотрения обращений граждан, (установленные сроки работы с обращениями) при выплате премии по итогам работы за каждый месяц;

2. Особо контролировать исполнение поручений по обращениям граждан, в которых приводятся факты нарушения законов, прав граждан, злоупотребления служебным положением должностными лицами;

3. Рассматривать коллективные и повторные обращения, как правило, с выездом на место;

4. Обратит внимание должностных лиц администрации на необходимость при оформлении резолюций на обращениях граждан конкретизировать задание исполнителю по рассмотрению вопросов автора обращения (фамилия исполнителя, содержание поручения, срок исполнения, формы и даты контроля, подпись, дата оформления резолюции), а также при подготовке ответов полнее разъяснять заявителям, основанные на законодательстве пути и способы решения вопросов, порядок обжалования по подчиненности и в суде решений органов местного самоуправления и их должностных лиц;

5. Усилить требовательность к своевременному исполнению обращений граждан, взятых на дополнительный контроль после промежуточного ответа;

6. Использовать такие формы упреждающего контроля за сроками исполнения как «напоминание»;

7. В подготовленном ответе на обращение гражданина должна быть информация по всем поставленным в обращении вопросам, а не частично;

8. Регулярно рассматривать на аппаратных (оперативных) совещаниях при главе муниципального образования Камышловский муниципальный район состояние работы с обращениями граждан;

9. Регулярно информировать население через СМИ о практике работы с письменными и устными обращениями граждан и о результатах их рассмотрения;

10. Ежемесячно информировать главу об исполнительской дисциплине по работе с обращениями граждан, поставленных на контроль;

11. Считать повторные обращения граждан по одному и тому же вопросу чрезвычайной ситуацией и рассматривать комиссионно;

12. При подготовке к аппаратным совещаниям отчетной информации должностных лиц администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район об итогах работы структурного подразделения либо по конкретному направлению деятельности обязательно включать сведения о работе соответствующего должностного лица (структурного подразделения администрации) с обращениями граждан;

13. Рассмотреть вопрос о внедрении практики распределения поступающих обращений граждан после их регистрации между главой муниципального образования, заместителями главы и иными должностными лицами администрации в соответствии с распределением их полномочий, и подписания

ответов на обращения от имени заместителей главы и иных уполномоченных на то должностных лиц администрации муниципального образования Камышловский муниципальный район в пределах их ведения и компетенции;

14. На личном приёме граждан должностными лицами администрации кроме карточки личного приёма граждан вести журналы личного приёма граждан;

15. При разработке социальных программ учитывать анализ вопросов обращений граждан;

16. Продолжить проведение методической работы с органами местного самоуправления сельских поселений, входящих в состав муниципального образования Камышловский муниципальный район, по вопросам, связанным с порядком рассмотрения обращений граждан.

Исполнитель:
Печалина Т.П.
2-34-50