

**Информация
о принимаемых решениях и мерах
по совершенствованию работы с обращениями граждан
в Администрации Октябрьского района Курской области
по итогам 2016 года**

Работа с письмами и заявлениями граждан, организация личного приема населения – один из приоритетов деятельности Администрации Октябрьского района Курской области. Обращаясь в различные инстанции, граждане реализуют свое конституционное право – непосредственно участвовать в жизни района, вести диалог с властью.

Администрация Октябрьского района Курской области представляет информацию о принятых мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан в соответствии с реализацией Федерального Закона от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», распоряжениями Губернатора Курской области, Уставом муниципального района «Октябрьский район» Курской области, постановлением Администрации Октябрьского района Курской области от 12.11.2014 г. № 1445 «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации Октябрьского района Курской области».

В Администрации Октябрьского района Курской области полностью сформирована нормативная правовая база, регламентирующая работу с обращениями граждан, (Положение, графики личного приема граждан, должностные инструкции, назначены ответственные лица в структурных подразделениях Администрации района за работу с обращениями граждан и контроль исполнения документов и обращений граждан).

При помощи официального сайта муниципального образования «Октябрьский район» Курской области каждый житель района может задать вопрос Главе района и получить на него ответ.

За отчетный период в Администрацию района поступило 311 обращений граждан, что на 16 обращений меньше, чем поступило в течение 2015 года (327). Это является показателем стабильности общественно-политической ситуации в районе, которая сохраняется и прогнозируется благодаря системе эффективного регулирования всех влияющих на нее факторов, и служит основой взаимодействия Администрации района с общественностью.

Наиболее популярной формой обращений являются письменные обращения граждан, составляющие около 80% от общего числа обращений граждан, поступивших в Администрацию района.

Приоритетное место среди поступивших обращений занимают вопросы землепользования (81), коммунального и дорожного хозяйства (90), которые наиболее волнуют жителей района.

В связи с приведением прав пользования земельными участками в соответствие с новеллами действующего земельного законодательства, граждане постоянно обращаются за разъяснениями по вопросам оформления прав пользования земельными участками.

Много обращений граждан связано с улучшением жилищных условий, вопросами оплаты за коммунальные услуги, ремонтом и содержанием жилого фонда, благоустройством дворов и придомовой территории и т.д..

В настоящее время коллективные обращения жителей связаны в основном с проведением, каких либо работ по благоустройству района, придомовой территории, проведения капитального ремонта жилых домов, ремонтных работ в подъездах и т.д.

Для решения наиболее острых вопросов, поставленных в обращениях граждан, более оперативного и эффективного их рассмотрения создаются комиссии, в состав которых входят специалисты администраций муниципальных образований района. Практически все обращения, требующие принятия комиссионного решения рассматриваются и проверяются с выездом на место.

За отчетный период проверено с выездом на место 139 обращений, что на 18 меньше, чем в 2015 году (157).

В 2016 году практически не изменилось количество повторных обращений граждан. В течение года их поступило 54, что на 12 меньше, чем в 2015 году (66). Достаточно большое количество повторных обращений объясняется не тем, что Администрация не реагирует на жалобы жителей, и они вынуждены обращаться повторно, а тем, что в районе есть несколько граждан, которые приходят в Администрацию практически ежедневно и оставляют заявления, суть которых практически невозможно понять.

В соответствии с действующим законодательством в Администрации района организован еженедельный личный прием граждан Главой района, заместителем Главы Администрации района и начальниками структурных подразделений. Информация о графике личного приема граждан в Администрации района доводится, размещается на официальном сайте района и на информационном стенде в здании Администрации района.

В 2016 году в администрации района принято граждан на личном приеме 123 человека, в том числе Главой района - 98.

Все обратившиеся на личный прием граждане получили подробные разъяснения по интересующим их вопросам, удовлетворены просьбы 89 граждан.

12 декабря 2016 года проведен Общероссийский день приема граждан, где обратился 1 человек. Гражданин получил разъяснения по волнующим их проблемам, по некоторым вопросам Главой района были даны поручения руководителям структурным подразделениям Администрации района в соответствии с их компетенцией.

Для обеспечения участия граждан в решении вопросов местного значения Администрацией района регулярно проводятся публичные слушания.

Большое внимание уделяется в Администрации района контролю за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан.

Глава района контролирует рассмотрение каждого поступившего обращения, что способствует повышению качества этой работы, пресекаются формализм и волокита.

Еженедельно на совещаниях с руководителями структурных подразделений Администрации Глава района доводит до сведения всех присутствующих состояние дел по работе с обращениями граждан, отмечая как положительные, так и проблемные стороны ведения данной работы в отраслевых (функциональных) органах и структурных подразделениях Администрации района.

Во избежание нарушения сроков рассмотрения обращений граждан введены в практику предварительные и предупредительные напоминания о необходимости своевременного исполнения поручений по обращениям граждан. С руководителями структурных подразделений Администрации и работниками, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, регулярно проводятся совещания, на которых обращается внимание на важность работы с обращениями граждан, повышение ответственности должностных лиц за данную работу и недопустимость случаев нарушения сроков рассмотрения обращений граждан.

Результатом работы специалистов Администрации является отсутствие фактов нарушения законодательства о рассмотрении обращений граждан либо нарушений прав и законных интересов заявителей. Все обращения граждан рассмотрены в установленные законодательством сроки.

В течение 2016 года разъяснения по своим обращениям получили 365 человек, решено положительно – 26, отказано в соответствии с действующим законодательством по 7 обращениям.

В целях повышения доступности для населения Администрация района активно используются средства массовой информации, интернет-сайт, обеспечивающие гласность работы.

В целях снижения жалоб населения до горожан через средства массовой информации регулярно доводятся проблемные вопросы общественной, экономической и политической жизни района, пути их решения.

Еженедельно в газете «Районные вести» публикуется информация о работе Главы района, даются ответы и разъяснения на наиболее актуальные и волнующие жителей района вопросы.

На официальном сайте муниципального образования «Октябрьский район» Курской области в информационно-коммуникационной сети Интернет создан раздел «Обращения граждан», в котором размещены нормативные правовые акты, регламентирующие работу с обращениями граждан, графики личного приема граждан должностными лицами. Также в

разделе регулярно размещается информация о результатах работы с обращениями граждан.

Большую работу в решении срочных проблем граждан осуществляет «Единая дежурно – диспетчерская служба Октябрьского района Курской области». Круглосуточная работа службы позволяет гражданам обращаться в любое время по вопросам работы объектов жилищно-коммунального хозяйства, энергоснабжения, и другим вопросам, требующим быстрого решения. Телефон ЕДДС размещен на информационных стендах района. Количество поступивших звонков граждан в Единую дежурно – диспетчерскую службу за отчетный период составило 3725, по всем звонкам граждан были приняты безотлагательные меры.

По каждому вопросу граждане получили разъяснения от специалистов Администрации района в соответствии с поручениями Главы района либо в письменной форме, либо по электронной почте, либо по телефону.

Практикуются встречи Главы района, заместителя Главы Администрации с инвалидами, ветеранами и молодежью района.

В течение 2016 года проведено 10 встреч на территориях муниципальных образований Октябрьского района Курской области.

Такие встречи – прямой контакт населения с руководством района, позволяют снять многие проблемы, возникающие у жителей района.

Все замечания и предложения, поступающие во время встреч, как в устной, так и в письменной форме, обобщаются и анализируются. Информация о принятых мерах по каждому обращению незамедлительно доводится до заявителя.

Рассматриваются, анализируются и практически реализуются предложения граждан в части, касающейся благоустройства района.

Ежегодно Глава района отчитывается перед Представительным Собранием Октябрьского района Курской области о проделанной работе, подводит итоги социально-экономического развития района.

В Администрацию района стали поступать письма с благодарностями, что говорит об устойчивой поддержке политики, которая проводится сегодня в Октябрьском районе по социально-экономическому развитию, улучшению условий проживания граждан.

Управляющий делами
Администрации Октябрьского района
Курской области



И.В. Шипицына