|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_  на № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_ |  |  |

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА Главе

Колпашевского района

08.07.2013 В.И. Шафрыгину

# О работе с обращениями граждан в

# Администрации Колпашевского района

# (первое полугодие 2013 года)

ИНФОРМАЦИЯ

В течение первого полугодия 2013 года в Администрацию Колпашевского района поступило 126 письменных и устных обращений граждан (147 в 2012 году), что на 21 обращение меньше, чем за аналогичный период 2012 года (Приложение №1).

За 6 месяцев 2013 года жители района имели возможность лично обратиться к Главе Колпашевского района, его заместителям. В целом количество устных обращений, поступивших в ходе личных приёмов должностных лиц Администрации Колпашевского района, составило – 13. По всем обращениям с личных приёмов были даны аргументированные устные, либо письменные ответы.

Несмотря на созданные условия для реализации права на обращение в органы местного самоуправления, жители района продолжали активно обращаться лично к Президенту Российской Федерации – 26 обращений, в Администрацию Томской области – 37 обращений, в Аппарат Правительства – 1 обращение. (Приложение №2).

Общее число письменных и устных обращений незначительно уменьшилось (на 16,6%) в первом полугодии 2013 года по сравнению с аналогичным периодом 2012 года. Снижение числа письменных и устных обращений граждан свидетельствует об изменении социально–экономической ситуации в районе. Также это связано с организацией органами местного самоуправления разъяснительной работы посредством проведения встреч с населением должностных лиц ОМСУ Колпашевского района, с информированием заявителей при обращении в Администрацию Колпашевского района о деятельности Администрации Колпашевского района и полномочиях органов местного самоуправления Колпашевского района по решению вопросов местного значения в соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»).

Значительное увеличение поступления обращений граждан наблюдалось в марте, апреле, мае 2013 года.

Максимальное количество обращений было зарегистрировано в марте, мае 2013 года, что вызвано обострением сезонных проблем на территории Колпашевского городского поселения, связанных с содержанием дорожной сети (4), очисткой улиц от снега (5), подтоплением домовладений талыми водами (4). Ряд вопросов, поставленных в обращениях, о выделении благоустроенного жилья (6), газификации (5), о водоснабжении частных домовладений (10). В центре внимания вопросы оказания помощи в ремонте жилья.

Самое большое количество обращений поступило на тему улучшения жилищных условий (24), что связано с ежегодно ухудшающимся состоянием жилого фонда поселений, высоким объемом жилья, непригодного для проживания граждан.

Количество вопросов социальной поддержки населения выросло в два раза по сравнению с аналогичным периодом 2012 года (5 обращений в 2012г.,10 обращений в 2013г.). Жители просят оказать материальную помощь на проведение газификации, водоснабжение частного домовладения, на улучшение материального состояния, также в связи с потерей имущества из-за чрезвычайных происшествий.

Неизменно самыми острыми и многочисленными остаются вопросы жилищно-коммунального характера, в первом полугодии 2011 года они составляли 19 % от общего числа обращений, в 2012 году – 25,2% процентов, в 2013 году – 22,4%. В основном эти вопросы связаны с некачественным выполнением обслуживающих жилищно – коммунальных компаний своих обязанностей, либо с явными нарушениями или вовсе игнорированием жалоб граждан, а также с ценовой политикой на услуги ЖКХ. Поэтому специалистами Администрации Колпашевского района периодически проводятся встречи с населением по обсуждению интересующих их проблем и вариантов их решения, по необходимости направляются запросы в управляющие организации, либо проблемы решаются совместно.

В 2013 году наблюдается сокращение обращений на тему «здравоохранение». По сравнению с аналогичным периодом 2012 года число обращений уменьшилось с 13 до 4. В этой связи стоит подчеркнуть, что вопросы организации первичной медико-санитарной помощи на территории Колпашевского района организованы в соответствии с действующим законодательством. За последние годы в системе здравоохранения произошли существенные положительные перемены, значительные средства были направлена на реализацию различных программ для улучшения качества медицинских услуг. Работа эта продолжается и сегодня. Ещё много предстоит сделать в части повышения кадрового потенциала, улучшения материально-технической базы, ремонта зданий и сооружений для того, чтобы услуги здравоохранения на территории района были качественными, и степень положительной оценки жителей района была достаточно высокой.

В 2013 году уменьшилось количество многократных писем. В основном, это обращения от граждан, ведущих переписку с Администрацией Колпашевского района не первый год, некоторые их них имеют неадекватную психику.

Уменьшилось (76 обращений в первом полугодии 2012 года, 64 обращений в первом полугодии 2013 года) число обращений, поступивших от жителей Колпашевского района в Администрацию Президента РФ, Аппарат Правительства РФ и Администрацию Томской области. Обращения граждан в вышестоящие инстанции часто связано с невозможностью решения вопроса заявителя на местном уровне, соответственно, заявление направляют на имя Губернатора Томской области или в адрес Президента РФ, Правительства РФ. Часто вопросы повторных обращений остаются нерешенными, либо решаются по мере возможности в течение продолжительного времени.

В первом полугодии 2013 года наблюдается сокращение количества коллективных писем (16) по сравнению с аналогичным периодом 2012 года (22). В большинстве случаев эти обращения поступают от жителей населённых пунктов, жителей отдельных улиц, домов, дач по затрагивающим их интересы вопросам.

Жители Колпашевкого района продолжаются активно пользоваться современными средствами связи: в первом полугодии 2013 года 36 обращений поступили в форме электронного документа на сайты Администрации Томской области, Администрации Президента РФ, Администрации Колпашевского района.

По количеству поступивших писем в Администрацию Колпашевского района из населённых пунктов Колпашевского района лидирует Колпашевское городское поселение – 101 обращение. Это характеризует ситуацию, что чем выше степень благоустройства, тем больше претензий к качеству предоставляемых услуг, тем выше активность населения. На втором месте Новоселовское сельское поселение - 2 обращения. Количество поступивших обращений из других населенных пунктов незначительно.

Несмотря на то, что Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» принят 6 октября 2003г., многие жители Колпашевского района не разграничивают вопросы местного значения на уровне муниципального района и поселения. Поэтому граждане со своей проблемой часто обращаются напрямую к Главе Колпашевского района, доверяя ему решение своих сложных вопросов.

Специалистами Администрации Колпашевского района прилагаются значительные усилия для помощи гражданам в решении волнующих их вопросов, в каждом обращении даётся мотивированный ответ, разъяснение по действующему законодательству, совет, консультация, в том числе, и по Федеральному закону № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» по отнесению полномочий к определенному уровню власти района или поселения.

Приложения:

1. Отчет Администрации Колпашевского района по работе с обращениями граждан за 1 полугодие 2013 года.
2. Анализ письменных и устных обращений граждан за 1 полугодие 2013 года.

Начальник

организационного отдела Н.П.Царегородцева

Н.Ю.Шапова

5 30 09

Приложение №1

Отчет Администрации Колпашевского района

по работе с обращениями граждан

за 1 полугодие 2013 года

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | 2012г. | | 2013г. | |
| Всего: обращений  Из них повторных | | 147  9 | | 126  6 | |
| в том числе: | |  | |  | |
| жалоба | 3 | | 3 | |
| заявление | 138 | | 109 | |
| предложение | 0 | | 1 | |
| личный прием | 6 | | 13 | |
| ходатайство | 1 | | 0 | |
| Письменные | 141 | | 113 | |
| Устное обращение | 6 | | 13 | |
| эл.почта | 33 | | 36 | |
| телефон | 0 | | 0 | |
| Личный прием руководителем: | 7 | | 13 | |
| Коллективное | 22 | | 16 | |

2. Количество обращений, поступивших из муниципальных образований:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Колпашевское городское поселение | 119 | 101 |
| Копыловское сельское поселение | 2 | 0 |
| Новогоренское сельское поселение | 2 | 1 |
| Новоселовское сельское поселение | 2 | 2 |
| Саровское сельское поселение | 0 | 1 |
| Чажемтовское сельское поселение | 4 | 1 |
| Инкинское сельское поселение | 0 | 0 |
| Дальненское сельское поселение | 0 | 0 |
| Иванкинское национальное сельское поселение | 0 | 0 |

3. Количество обращений, рассмотренных в срок:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| До 5 дней | 40 | 25 |
| До 15 дней | 70 | 71 |
| С нарушением сроков | 0 | 0 |

4. Содержание обращений:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ГАЗИФИКАЦИЯ | 8 | 5 |
| ЖИЛИЩНОЕ ХОЗЯЙСТВО | 5 | 0 |
| ЖИЛИЩНЫЕ ВОПРОСЫ | 34 | 24 |
| ЗЕМЕЛЬНЫЙ ВОПРОС | 6 | 5 |
| КОММУНАЛЬНОЕ ХОЗЯЙСТВО | 40 | 36 |
| СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА | 5 | 10 |
| ТРАНСПОРТ | 10 | 3 |
| ТРУД И ЗАРПЛАТА | 3 | 3 |
| ДОРОЖНОЕ ХОЗЯЙСТВО | 0 | 6 |
| ПРОЧИЕ | 6 | 13 |
| ЗДРАВООХРАНЕНИЕ | 13 | 4 |
| КУЛЬТУРА | 3 | 7 |
| НАГРАЖДЕНИЕ | 1 | 0 |
| ЗАКОННОСТЬ И ПРАВОПОРЯДОК | 4 | 2 |
| ОТНОШ-ИЕ К ОРГАНАМ ВЛАСТИ | 1 | 0 |
| РАБОТА С ОБРАЩЕН.ГРАЖДАН | 2 | 0 |
| СЕЛЬСКОЕ ХОЗЯЙСТВО | 3 | 2 |
| СТРОИТЕЛЬСТВО | 1 | 6 |
| ЭКОЛОГИЯ И ПРИРОДОПОЛЬЗОВ | 1 | 0 |
| СПОРТ | 1 | 0 |

5. Сведения о тематике обращений:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тема | Количество | % |
| ГАЗИФИКАЦИЯ | 5 | 3,97 |
| ЖИЛИЩНЫЕ ВОПРОСЫ | 24 | 19,05 |
| ЗЕМЕЛЬНЫЙ ВОПРОС | 5 | 3,97 |
| КОММУНАЛЬНОЕ ХОЗЯЙСТВО | 36 | 28,57 |
| СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА | 10 | 7,94 |
| ТРАНСПОРТ | 3 | 2,38 |
| ТРУД И ЗАРПЛАТА | 3 | 2,38 |
| ДОРОЖНОЕ ХОЗЯЙСТВО | 6 | 4,76 |
| ПРОЧИЕ | 13 | 10,32 |
| ЗДРАВООХРАНЕНИЕ | 4 | 3,17 |
| КУЛЬТУРА | 7 | 5,56 |
| ЗАКОННОСТЬ И ПРАВОПОРЯДОК | 2 | 1,59 |
| СЕЛЬСКОЕ ХОЗЯЙСТВО | 2 | 1,59 |
| СТРОИТЕЛЬСТВО | 6 | 4,76 |

Приложение №2

Анализ письменных и устных обращений граждан

за 1 полугодие 2013 года

| Наименование | Количество |
| --- | --- |
| 1. Всего поступило письменных и устных обращений | 126 |
| 2. Принято граждан | 13 |
| 3. Всего поступило писем | 113 |
| Управление Президента РФ | 26 |
| Администрация Томской области | 37 |
| Аппарат Правительства РФ | 1 |
| Томское региональное отделение ВПП «Единая Россия» | 1 |
| Министерство культуры РФ | 1 |
| ЗАЯВИТЕЛЬ | 47 |
| повторные | 6 |
| 4. Рассмотрено писем | 109 |
| Шафрыгин В.И. – Глава Колпашевского района | 83 |
| Лиханов В.А.- заместитель Главы Колпашевского района по социальным вопросам | 22 |
| Петрова Т.А. - заместитель Главы района по управлению делами | 4 |
| 5. Рассмотрено писем с нарушением сроков | 0 |
| 6. Взято на контроль | 126 |
|  | |