|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_на № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_ |  |  |

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА Главе

 Колпашевского района

23.07.2012 В.И. Шафрыгину

# О работе с обращениями граждан в

# Администрации Колпашевского района

#  (первое полугодие 2012 года)

ИНФОРМАЦИЯ

В течение первого полугодия 2012 года в Администрацию Колпашевского района поступило 148 письменных и устных обращений граждан, что на 16 обращений меньше, чем за аналогичный период 2011 года (Приложение №1).

За 6 месяцев 2012 года жители района имели возможность лично обратиться к Главе Колпашевского района, его заместителям. Количество устных обращений, поступивших в ходе личных приёмов, составило – 7. 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 – 24 обращения, в Администрацию Томской области – 42 обращения, к депутатам Государственной Думы Томской области – 2 обращения, в Аппарат Правительства – 8 обращений. (Приложение №2).

Общее число письменных и устных обращений незначительно уменьшилось (на 9,8%) в первом полугодии 2012 года по сравнению с аналогичным периодом 2011 года. Данные свидетельствуют о постепенном решении социально – экономических проблем в районе, о высоком уровне доверия к местной власти в целом и к Главе района как к высшему должностному лицу в системе органов местного самоуправления Колпашевского района.

Значительное увеличение поступления обращений граждан наблюдалось в апреле, марте, мае 2012 года.

Максимальное количество обращений было зарегистрировано в апреле, марте и мае 2012 года, что связано с проведением предвыборной кампании президента РФ, с 67-ой годовщиной Победы в Великой Отечественной войне и увеличением количества обращений ветеранов ВОВ, членов семей погибших (умерших) инвалидов и участников Великой Отечественной войны о выделении благоустроенного жилья, об оказании помощи в ремонте жилья, газификации, а также с подготовкой к дачному периоду и стремлением граждан решить вопрос водоснабжения частных домовладений.

Самое большое количество обращений поступило на тему улучшения жилищных условий, что связано с ежегодно ухудшающимся состоянием жилого фонда поселений, высоким объемом жилья, непригодного для проживания граждан. В центре внимания вопросы переселения граждан из опасной оползневой береговой зоны р.Обь г.Колпашево. Переселение жителей в безопасное место идет постепенно за счет финансовой помощи из целевого финансового резерва Томской области для предупреждения и ликвидации ЧС. Надо сказать, что в 2012 году руководство района, городского поселения провели масштабную предварительную работу, совместно со специалистами Томскгеомониторинга подготовили большой пакет документов по обследованию береговой зоны, вышли на уровень межведомственной комиссии по чрезвычайным ситуациям и пожарной безопасности. В результате в июне 2012 года принято решение выделить Колпашевскому району необходимые средства для расселения 11 жилых домов, из них девять расположены в г.Колпашево, два - в с. Тискино.

Количество вопросов социальной поддержки населения продолжает сокращаться (17 обращений в 2009 г., 6 обращений в 2011 г., 5 обращений в 2012г.). Многие 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, помочь в оформлении субсидий и льгот.

Увеличилось количество поступивших обращений, касающихся вопросов коммунального хозяйства (на 10 обращений больше по сравнению с аналогичным периодом 2011 года). В основном эти вопросы связаны с некачественным выполнением обслуживающих жилищно – коммунальных компаний своих обязанностей, либо с явными нарушениями или вовсе игнорированием жалоб граждан. 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 2012 году наблюдается заметный рост обращений на тему «здравоохранение». В центре внимания вопросы, связанные с качеством медицинского обслуживания в МБУЗ «Колпашевская ЦРБ». По сравнению с аналогичным периодом 2011 года число обращений увеличилось с 1 до 13. Заявители делают акцент на невнимательное отношение со стороны медицинского персонала, неправильное назначение лекарственных препаратов, очереди на лечение в дневные стационары, отсутствие возможности взять направление в областные лечебные заведения. Со своей стороны руководство МБУЗ «Колпашевская ЦРБ» объясняет ситуацию так: очередность на лечение в дневных стационарах МБУЗ «Колпашевская ЦРБ» не превышает 4 месяцев, что не противоречит программе социальных гарантий. Относительно направлений на консультации к врачам-специалистам в ЛПУ г. Томска поясняет, что при наличии показаний направления выдаются врачами – специалистами МБУЗ «Колпашевская ЦРБ» без ограничений. В целях улучшения оказания амбулаторно-поликлинической и стационарной помощи жителям Колпашевского района (в связи с дефицитом врачебных кадров) для работы в МБУЗ «Колпашевская ЦРБ» по договору приглашаются врачи-специалисты из ЛПУ г. Томска: эндокринолог, ревматолог, акушеры-гинекологи.

На контроле в Администрации района находится обращение, поступившее во время работы мобильной приемной президента РФ в мае 2011 года по вопросу принятия мер об устранении строительных недостатков в многоквартирном жилом доме по адресу: ул. Коммунистической, 6/1 в г. Колпашеве. Работа по рассмотрению заявления проводится специалистами отдела муниципального хозяйства Администрации Колпашевского района совместно с Администрацией Колпашевского городского поселения. Срок исполнения по данному обращению продлен до 15 сентября 2012 года.

Также в 2012 году увеличилось количество многократных писем. В основном, это обращения от граждан, ведущих переписку с Администрацией Колпашевского района не первый год, некоторые их них имеют неадекватную психику. Сохраняется тенденция к увеличению числа этих писем.

Незначительно уменьшилось (76 обращений в первом полугодии 2011 года, 74 обращения в первом полугодии 2012 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 2012 года наблюдается сокращение (на 14 обращений) количества коллективных писем по сравнению с аналогичным периодом 2011 года. В большинстве случаев эти обращения поступают от жителей населённых пунктов, жителей отдельных улиц, домов, дач по затрагивающим их интересы вопросам.

По количеству поступивших писем в Администрацию Колпашевского района из населённых пунктов Колпашевского района лидирует Колпашевское городское поселение – 119 обращений. На втором месте Чажемтовское сельское поселение - 4 обращения. Это характеризует ситуацию, что чем выше степень благоустройства, тем больше претензий к качеству предоставляемых услуг, тем выше активность населения. 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 2012 года.
2. Анализ письменных и устных обращений граждан за 1 полугодие 2012 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 2012 года

1. Общее количество поступивших обращений:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | 2011г. | 2012г. |
| Всего: обращенийИз них повторных | 1647  | 1489 |
| в том числе: |  |  |
| жалоба | **2** | **3** |
| заявление | **139** | **129** |
| личный прием | **23** | **7** |
| ходатайство | 1 | 0 |
| Письменные | 139 | 141 |
| Устное обращение | 23 | 7 |
| эл.почта | 7 | 33 |
| телефон | 0 | 0 |
| Личный прием руководителем: | 23 | 7 |
| Коллективное | 18 | 22 |

2. Количество обращений, поступивших из муниципальных образований:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Колпашевское городское поселение | 113 | 119 |
| Копыловское сельское поселение | 2 | 2 |
| Новогоренское сельское поселение | 2 | 2 |
| Новоселовское сельское поселение | 3 | 2 |
| Саровское сельское поселение | 1 | 0 |
| Чажемтовское сельское поселение | 7 | 4 |
|  Инкинское сельское поселение | 0 | 0 |
| Дальненское сельское поселение | 3 | 0 |
| Иванкинское национальное сельское поселение | 0 | 0 |

3. Количество обращений, рассмотренных в срок:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  До 5 дней | 20 | 40 |
| До 15 дней | 62 | 60 |
| С нарушением сроков | 0 | 0 |

4. Содержание обращений:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ГАЗИФИКАЦИЯ | 6 | 8 |
| ЖИЛИЩНОЕ ХОЗЯЙСТВО | 10 | 5 |
| ЖИЛИЩНЫЕ ВОПРОСЫ | 57 |  34 |
| ЗЕМЕЛЬНЫЙ ВОПРОС | 5 | 6 |
| КОММУНАЛЬНОЕ ХОЗЯЙСТВО | 29 | 39 |
| СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА | 6 | 5 |
| ТРАНСПОРТ | 3 | 10 |
| ТРУД И ЗАРПЛАТА | 2 | 3 |
| ДОРОЖНОЕ ХОЗЯЙСТВО | 8 | 0 |
| ПРОЧИЕ | 10 | 9 |
| ЗДРАВООХРАНЕНИЕ | 1 | 13 |
| КУЛЬТУРА | 5 | 3 |
| НАГРАЖДЕНИЕ | 1 | 1 |
| ЗАКОННОСТЬ И ПРАВОПОРЯДОК | 4 | 4 |
| РАБОТА С ОБРАЩЕН.ГРАЖДАН | 3 | 2 |
| СЕЛЬСКОЕ ХОЗЯЙСТВО | 5 | 3 |
| СТРОИТЕЛЬСТВО | 0 | 1 |
| ЭКОЛОГИЯ И ПРИРОДОПОЛЬЗОВ | 2 | 1 |
| СПОРТ | 0 | 1 |
| ВОСПИТАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ ДЕТЕЙ, ПОДРОСТКОВ И МОЛОДЕЖИ | 8 | 0 |

5. Сведения о тематике обращений:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  Тема | Количество | % |
| ГАЗИФИКАЦИЯ | 8 | 4.84 |
| ЖИЛИЩНОЕ ХОЗЯЙСТВО | 5 | 3.03 |
| ЖИЛИЩНЫЕ ВОПРОСЫ | 34 | 34.54 |
| ЗЕМЕЛЬНЫЙ ВОПРОС | 6 | 3.63 |
| КОММУНАЛЬНОЕ ХОЗЯЙСТВО | 39 | 27.57 |
| СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА | 5 | 3.03 |
| ТРАНСПОРТ | 10 | 6.06 |
| ТРУД И ЗАРПЛАТА | 3 | 1.81 |
| ДОРОЖНОЕ ХОЗЯЙСТВО | 0 | 0 |
| ПРОЧИЕ | 9 | 5.84 |
| ЗДРАВООХРАНЕНИЕ | 13 | 8.06 |
| КУЛЬТУРА | 3 | 1.81 |
| НАГРАЖДЕНИЕ | 1 | 0.60 |
| ЗАКОННОСТЬ И ПРАВОПОРЯДОК | 4 | 2.42 |
| ПЕНСИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ | 0 | 0 |
| РАБОТА С ОБРАЩЕН.ГРАЖДАН | 2 | 2.21 |
| СЕЛЬСКОЕ ХОЗЯЙСТВО | 3 | 1.81 |
| СТРОИТЕЛЬСТВО | 1 | 0.60 |
| ТОРГОВЛЯ | 0 | 0 |
| ЭКОЛОГИЯ И ПРИРОДОПОЛЬЗОВ | 1 | 0.60 |
| ГРАЖДАНСТВО | 0 | 0 |
| СПОРТ | 1 | 0.60 |
| ВОСПИТАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ ДЕТЕЙ, ПОДРОСТКОВ И МОЛОДЕЖИ | 0 | 0 |

Приложение №2

Анализ письменных и устных обращений граждан

за 1 полугодие 2012 года

| Наименование | Количество |
| --- | --- |
| 1. Всего поступило письменных и устных обращений | 148 |
| 2. Принято граждан | 7 |
| 3. Всего поступило писем | 141 |
| Управление Президента РФ | 24 |
| Администрация Томской области | 42 |
| Государственная Дума Томской области | 2 |
| Аппарат Правительства РФ | 8 |
| ЗАЯВИТЕЛЬ | 65 |
| повторные | 9 |
| 4. Рассмотрено писем | 141 |
| Шафрыгин В.И. – Глава Колпашевского района  | 111 |
| Лиханов В.А.- заместитель Главы Колпашевского района по социальным вопросам | 11 |
| Черников А.А.– Глава Колпашевкого городского поселения | 5 |
| Петрова Т.А. - заместитель Главы района по управлению делами | 3 |
| 5. Рассмотрено писем с нарушением сроков | 0 |
| 6. Взято на контроль | 148 |
|  |