

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ
о работе с обращениями граждан
в органах Сармановского муниципального района

Наименование сведений	Цифровые данные	
	2011г.	2012г.
Поступило всего обращений (письмо и личный приём)	833	660
Поступило электронных обращений (Интернет, электронная почта)	16	28
в т.ч. доложено руководству	849	688
взято на контроль	142	168
решено положительно	441	372
проверено с выездом на место	154	131
принято граждан на личном приеме	106	98
в т.ч. руководством	106	98

Примечание:

1. Органы муниципального района, городского округа – Совет и исполнительный комитет муниципального образования;
2. Руководство – глава муниципального образования и руководитель исполнительного комитета муниципального образования.

Отчет о работе с обращениями граждан в органах Сармановского муниципального района за 2012 год.

В 2012 году работниками Совета и Исполнительного комитета Сармановского муниципального района проводилась целенаправленная работа по исполнению Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ " О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Закона Республики Татарстан от 12.05.2003г. №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» и «Регламента работы с документами в Аппаратах Совета и Исполнительного комитета Сармановского муниципального района Республики Татарстан», утвержденного постановлением Главы муниципального района от 07.02.2006г. №7 и постановлением Руководителя Исполнительного комитета муниципального района от 07.02.2006г. №17.

Обращения граждан в адрес руководства района рассматривались в установленном порядке и своевременно.

В целом работа с обращениями граждан характеризуется следующим образом:

За 2012 год поступило всего 688 обращений, что на 19% меньше по сравнению с прошлым годом. Это связано с уменьшением количества обращений граждан, в том числе ветеранов, вдов участников ВОВ, по вопросу обеспечения жильем, улучшения жилищных условий, а также по поводу выделения земельных участков.

На контроль было взято 168 (24%) заявлений, по 372 (54%) обращениям приняты положительные решения, 131 (19%) обращение проверены с выездом на место.

Через вышестоящие организации (Аппарат Президента Республики Татарстан, Государственный Совет, Кабинет Министров, министерства и ведомства Республики Татарстан) поступило 83 обращения, что на 39% меньше по сравнению прошлым годом.

Обращения к руководству района поступили от граждан: с.Сарманово – 255 (37%), пгт Джалиль – 71 (10%), сельских поселений района – 324 (47%), муниципальных районов, городов Республики Татарстан, других регионов – 38 (6%).

Тематическая структура обращений, по сравнению с 2011 годом, практически не изменилась. Анализ обращений граждан показывает, что наиболее актуальными в 2012 году для граждан являлись вопросы:

- обеспечения жильем, улучшения жилищных условий –38%;
- выдачи разрешения на строительство– 12%;
- выделения земельных участков для строительства жилья, ведения ЛПХ, КФХ - 9%;
- оказания материальной, социальной помощи - 5%;
- благоустройства дорог – 3%;

- деятельности ЖКХ, ТСЖ , оказанию ЖКУ – 2 %;
- деятельности органов местного самоуправления – 2%;
- обеспечения водой – 1%.

С целью контроля исполнения поручения и своевременного направления ответа гражданам все обращения регистрируются через электронный документооборот, ставится контрольный срок. После направления ответственным лицом ответа автору обращение снимается с контроля.

Возможность обращаться в государственные органы, органы местного самоуправления, к руководителям разных уровней посредством информационных каналов общего пользования способствовала увеличению количества обращений. Так, в истекшем году через Интернет-приемную, электронную почту Сармановского муниципального района обратились 28 человек. Через Государственную информационную систему «Народный контроль» поступило 6 обращений по вопросам благоустройства территории, состояния дорог в с.Сарманово, пгт Джалиль. Все они были доведены до исполнителей, которые, в свою очередь, оперативно устранили указанные замечания. Фотографии, снятые на месте проведенных работ, а также краткий отчет были своевременно размещены в системе «Народный контроль».

В соответствии с «Регламентом работы с документами в Аппаратах Совета и Исполнительного комитета Сармановского муниципального района Республики Татарстан» еженедельно по вторникам с 14.00 часов руководством района ведется прием граждан. В прошлом году на личном приеме было принято 98 посетителей. Данные обратившихся, их просьбы регистрируются в журнале приема граждан, доводятся до ответственных исполнителей. Исполнение контролируется регистрационными карточками.

Ответы на все обращения граждан направляются по почте заказными письмами с простым уведомлением.

В Совете и Исполнительном комитете муниципального района проводятся мероприятия, направленные на совершенствование работы с обращениями граждан. Среди них стоит отметить следующие.

1.Создание условий для расширения возможности граждан обращаться в органы муниципального района с помощью электронных средств связи.

Ответы на обращения, поступившие через информационные системы, помимо почтовых отправок, направляются также по электронной почте. Это позволяет сократить срок ожидания ответа. Помимо этого на официальном сайте района оперативно размещается информация, касающаяся деятельности органов и структурных подразделений администрации района.

2. Своевременное и оперативное рассмотрение обращений граждан, поступивших в адрес руководства муниципального района. Этому способствует еженедельный предварительный контроль за ходом рассмотрения обращений, позволяющий отслеживать сроки исполнения до их истечения. Особое внимание уделяется обращениям, по которым даны промежуточные ответы, осуществляется контроль за своевременным уведомлением заявителя о перенаправлении обращения.

3. Систематические выездные информационные встречи Главы района, Руководителя Исполнительного комитета района, его заместителей, руководителей отраслевых подразделений Совета и Исполкома района с населением. Данная форма работы позволяет глубже знать проблемы населения и принимать своевременно меры по их устранению. Выезды руководителей района, особенно в отдаленные села, позволяют решать многие вопросы на местах. Польза от этого мероприятия обоюдная. Руководство узнает мнение людей об их работе, имеющиеся проблемы в своей сфере, а население сел получает разъяснение по интересующим вопросам, решение проблем.

После проведения информационных встреч все предложения, жалобы и обращения через поручения руководства района учитываются, рассматриваются и результат рассмотрения доводится до заявителя.

4. Мероприятия, направленные на повышение правовой культуры заявителей. К ним можно отнести выступления в средствах массовой информации по наиболее важным вопросам, опубликование правовых актов, принимаемых Главой района, затрагивающих интересы жителей района, разъяснение по существу поставленных в обращениях вопросов.

На страницах районной газеты «Сарман» регулярно выступают руководители, специалисты Совета и Исполкома района, разъясняя курируемые ими вопросы. Некоторые наиболее заметные обращения также отражаются в районной газете, разъясняются гражданам возможные (в рамках действующих законов) пути и способы решения чаще всего поднимаемых ими вопросов.

5. Доступность приема граждан по личным вопросам руководством района, строгое соблюдение дней и часов приема граждан. При организации личного приема руководителями района подробно разъясняются гражданам возможные (в рамках действующего законодательства) пути и способы разрешения поднимаемых ими вопросов, аргументируются отказы в удовлетворении не обоснованных на действующем законодательстве требований заявителей, разъясняется порядок обжалования отклонения обращения.

В 2013 году считаем целесообразным:

- продолжить работу с обращениями граждан в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Закона

Республики Татарстан от 12.05.2003г. №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан»;

- провести семинар о ведении делопроизводства по обращениям граждан в соответствии с утвержденным «Регламентом работы с документами в Аппаратах Совета и Исполнительного комитета Сармановского муниципального района Республики Татарстан»;

- ежеквартально рассматривать и анализировать работу с обращениями граждан;

- продолжить практику оказания методической и практической помощи руководителям структурных подразделений администрации муниципального района, предприятий и учреждений по вопросам реализации Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- осуществлять выезды в сельские поселения для оказания информационной помощи секретарям Исполкомов сельских поселений, занимающимся рассмотрением обращений граждан, в реализации Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- особое внимание уделять обращениям, по которым даны промежуточные ответы. Практиковать информирование заявителей о продлении сроков исполнения их обращений. Ставить на гарантию обращения с длительными сроками исполнения. Не допускать формальных и недостоверных ответов;

- практиковать рассмотрение коллективных и повторных обращений с выездом на место;

- размещать на официальном сайте района информацию, касающуюся деятельности Совета и Исполнительного комитета района.