**Работа с обращениями граждан**

**в Красноармейском муниципальном районе за 2019 год**

За 2019 год в форме электронного документа поступило 55 обращений (2018 год – 85).

За 2019 год в органы МСУ Красноармейского муниципального района поступило **944** обращения, содержащих 959 вопросов различной направленности, из них:

**- письменных:**  466 обращений (472 вопроса), в том числе:

- из вышестоящих органов (Правительство области, депутаты Областной Думы): 197 обращений (199 вопросов);

- непосредственно в ОМСУ: 235 обращений (239 вопросов);

- из других органов: 34 обращения (34 вопроса).

**- устных** 478 обращений (487 вопросов), в том числе:

 - по телефону: 29 обращений (29 вопросов),

 - в ходе личного приема: 449 обращений (458 вопросов).

На слайде представлена информация о количестве обращений, поступивших в ОМСУ Красноармейского МР в 2019 году, в разрезе муниципальных образований.

Информация о количестве обращений,

поступивших в ОМСУ Красноармейского МР за 2019 год,

в разрезе муниципальных образований

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **МО** | **2018 год** | **2019 год** |
| **Кол-во обращений, шт.** | **Кол-во вопросов, шт.** | **Кол-во обращений, шт.** | **Кол-во вопросов, шт.** |
| 1 | Администрация КМР | 906 | 993 | 656 | 671 |
| 2 | Администрация Высоковского МО | 29 | 30 | 39 | 39 |
| 3 | Администрация Гвардейского МО | 32 | 32 | 33 | 33 |
| 4 | Администрация Золотовского МО | 16 | 16 | 17 | 17 |
| 5 | Администрация Каменского МО | 29 | 29 | 32 | 32 |
| 6 | Администрация Карамышского МО | 11 | 11 | 24 | 24 |
| 7 | Администрация Луганского МО | 20 | 20 | 41 | 41 |
| 8 | Администрация Нижнебанновского МО | 10 | 10 | 6 | 6 |
| 9 | Администрация Рогаткинского МО | 30 | 30 | 43 | 43 |
| 10 | Администрация Россошанского МО | 73 | 73 | 43 | 43 |
| 11 | Администрация Сплавнухинского МО | 5 | 5 | 10 | 10 |
| **Всего:** | **1161** | **1249** | **944** | **959** |

Наладилась работа с обращениями граждан в администрациях Высоковского, Гвардейского, Карамышского, Каменского Луганского, Рогаткинского и Сплавнухинского муниципальных образований - проводятся приемы, оформляется в соответствии с законодательством вся документация по обращениям, а также своевременно предоставляются сведения (по мере поступления обращений, не нарушая сроков) в администрацию района для дальнейшего направления в Администрацию Президента РФ.

На прежнем уровне ситуация в Золотовском муниципальном образовании.

В Россошанском муниципальном образовании произошло снижение количества обращений, ввиду того, что не было руководителя органа местного самоуправления и работа не проводилась, в настоящее время работа налажена.

В Нижнебанновском муниципальном образовании работа с обращениями граждан организована ненадлежащим образом, о чем свидетельствует отсутствие обращений в адрес администрацию муниципального образования, в то время как, жители данных МО проявляют активность на встречах главы района с населением, направляют обращения в адрес главы района, а также в вышестоящие органы. Несвоевременно предоставляется отчет (ежемесячно приходится напоминать о необходимости предоставления отчета в срок).

С целью проверки правильности оформления документации, оказания практической помощи главам муниципальных образований, специалистам администраций муниципальных образований запланированы выезды специалистов администрации Красноармейского муниципального района.

Ежегодно 12 декабря проводится Общероссийский день приема граждан. Так, 12 декабря 2019 года в рамках Общероссийского дня приема граждан поступило 38 обращений:

Информация о количестве обращений граждан,

поступивших в рамках проведения Общероссийского дня приема граждан 12.12.2019 г.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **ОМСУ** | **Кол-во, обращений** |
| 1 | Администрация Красноармейского муниципального района  | 7 |
| 2 | Администрация Каменского муниципального образования  | 3 |
| 3 | Администрация Нижнебанновского муниципального образования  | 1 |
| 4 | Администрация Карамышского муниципального образования  | 1 |
| 5 | Администрация Луганского муниципального образования  | 1 |
| 6 | Администрация Россошанского муниципального образования  | 7 |
| 7 | Администрация Сплавнухинского муниципального образования  | 5 |
| 8 | Администрация Рогаткинского муниципального образования  | 3 |
| 9 | Администрация Высоковского муниципального образования  | 6 |
| 10 | Администрация Золотовского муниципального образования  | 2 |
| 11 | Администрация Гвардейского муниципального образования  | 2 |
| **Всего:** | **38** |

Из общего количества поступивших обращений, поступивших в органы местного самоуправления Красноармейского муниципального района в 2019 году:

**- даны разъяснения,** которые удовлетворили запрос граждан – по 717 обращениям (75,95 %),

**- находятся на рассмотрении** – 15 обращений (1,59%);

**- решены положительно** – 212 обращений (22,46 %):

- установлена система индивидуального отопления в муниципальной квартире, предоставленной инвалиду-колясочнику;

- производилась очистка дорог и тротуаров от снега и наледи в зимний период 2018-2019 г.;

- оказано содействие в оформлении документов гражданам;

- выполнен работы по капитальному ремонту кровли многоквартирного жилого дома по ул. Комсомольская, 27, обрушившейся в результате обильных осадков зимой 2018-2019 г.;

- выполнен ремонт кровли образовательных учреждений (школа ст. Паницкая, детский сад №18 г. Красноармейска);

- выполнены работы по ремонту в группе детского сада №14 г.Красноармейска;

- восстановлено транспортное сообщение в дачный сезон в с.Мордово

и многие другие.

 Анализ поступивших в органы МСУ Красноармейского муниципального района обращений показал, что наибольшее количество вопросов зарегистрировано в тематическом разделе:

- **«Экономика. Хозяйственная деятельность»** - 395 или 41.19 %.

Основные вопросы: уборка снега и мусора; эксплуатация и сохранность автомобильных дорог; благоустройство; ремонт подъездных дорог и тротуаров.

Одним из актуальных остается вопрос опиловки деревьев. Все обращения аккумулируются в график спила деревьев и выполняются в соответствии с ним.

- **«Жилищно-коммунальная сфера»** - 338 или 35.25 % от общего количества поступивших обращений.

Основные вопросы – оплата общедомовых нужд (электроэнергия, водоснабжение), оплата взносов за капитальный ремонт в многоквартирных домах. Для решения данных проблем руководством района даются разъяснения о порядке начислений и оплаты коммунальных услуг с приглашением руководителей отраслей ЖКХ на личные приемы граждан, к каждому заявителю подходят индивидуально. Созданная при администрации Красноармейского района комиссия осуществляет постоянную проверку по заявленным случаям, ответ заявителю предоставляется в письменном виде с указанием причин возникновения высокой оплаты и путями решения данных вопросов.

По вопросам улучшения жилищных условий, заявителям предоставляется информация о постановке на учет в качестве нуждающегося в улучшении жилищных условий.

Наиболее проблемными вопросами для жителей являются: содержание общего имущества, мест общего пользования, придомовой территории; предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества; перебои в водоснабжении.

- **«Социальная сфера»** - 106 или 11.05 %.

Наибольшее количество обращений по данной тематике поступило по вопросам: социальная поддержка и помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, малоимущим гражданам; поступление в дошкольные образовательные организации; просьбы об оказании финансовой помощи;

К сожалению, в бюджете района отсутствует возможность выделения и направления финансовых средств на лечение, строительство и ремонт частного жилого фонда, оплату задолженности по коммунальным услугам, но к каждому вопросу применяется определенный подход в плане предоставления строительных материалов, либо осуществляется договоренность о рассрочке погашения долгов. По таким вопросам также имеется тесное взаимодействие с депутатами района, Общественной приемной Красноармейского отделения ВПП «Единая Россия» в части оказания материальной помощи через депутатский корпус.

-**«Государство, общество, политика»** - 108 или 11.26 %;

- **«Оборона, безопасность, законность»** - 12 или 1,25 %.

Чаще всего в обращениях граждан отображаются вопросы, решение которых не относится к компетенции администрации Красноармейского муниципального района, они все же находят положительное решение. Так имеется тесное взаимодействие с руководством следующих организаций при решении вопросов: ГУЗ СО «Красноармейская районная больница», ФГУП «Облводоресурс-Красноармейский», ГКУ СО «Центр занятости населения г.Красноармейска», ГКУ СО «Управление социальной поддержки населения Красноармейского района», Клиентский офис ПАО «Саратовэнерго», управляющая компания ООО «Красноармейское коммунальное предприятие», филиал АО « «Газпром газораспределение Саратовская область» в г. Красноармейске, которые участвуют в приемах граждан и дают компетентные разъяснения по решению тех или иных вопросов.

Однако следует отметить, что, ООО «Красноармейское коммунальное предприятие» не всегда своевременно решают проблемы жителей и устраняют нарушения в своей работе, ввиду чего продлевается срок рассмотрения обращений. Об этом свидетельствует значительное количество поступивших обращений с жалобами на работу управляющей компании *(за 2019 год 145 обращений по вопросам деятельности управляющей организации– 42.90 % от общего числа обращений по вопросам сферы ЖКХ).*

За 2019 год было проведено 238 встреч
с жителями населенных пунктов Красноармейского муниципального района:

- глава района – 46,

- заместители главы администрации – 18,

- уполномоченные лица (специалисты) администрации КМР – 60,

- главы МО - 114.