**Информация**

 **о работе с обращениями граждан в органах местного самоуправления Арского муниципального района в 2016 году**

Уважаемые депутаты! Ежегодно на заседании районного Совета вашему вниманию представляется информация о работе с обращениями граждан в органах местного самоуправления района, потому что работа с обращениями граждан – один из важнейших участков деятельности органов власти всех уровней. Именно через обращения в муниципальные органы население реализует свое конституционное право непосредственно участвовать в управлении делами муниципального образования.

В целях эффективного обеспечения реализации прав граждан на обращения в органы местного самоуправления и к должностным лицам используются различные формы диалога с населением, реализуемые через:

письменные обращения,

личные приемы,

сеть Интернет,

средства массовой информации,

отчетные собрания в поселениях;

систему «Народный контроль».

Организация деятельности работы с гражданами всегда направлена на улучшение качества и оперативность ответов, повышение исполнительской дисциплины, уменьшение повторных жалоб, оказание помощи и содействия гражданам.

В течение 2016 года в Совет и исполнительный комитет района поступило 1717 письменных и устных обращений, что на 136 обращений меньше, чем в 2015 году, 56 электронных обращений, что на 16 больше, чем в предыдущем отчетном году.

Снижение количества обращений граждан мы связываем с тем, что в последние годы довольно эффективно решаются проблемы граждан, связанные с жилищно-коммунальной сферой, улучшением жилищных условий граждан, состоянием дорог. Благодаря реализуемым программам по ремонту МКД, строительству жилья, в области дорожного строительства пусть не теми темпами, которыми хотелось бы, но повышаются комфортность и условия проживания граждан в нашем районе. Перечисленные проблемы являются самыми «болезненными», именно по ним чаще всего обращаются граждане в органы местного самоуправления и в вышестоящие организации. Например, в ушедшем году через Аппарат Президента республики к нам поступило 112 обращений наших граждан. 32 % обращений – по жилищным вопросам, 14%- дороги, 6%- по проблемам развития села (фермерских хозяйств), водоснабжение - около 5%.

 Для того, чтобы проиллюстрировать ситуацию с жилищным вопросом, приведу следующие данные. По состоянию на 1 апреля 2017 года на учете нуждающихся в улучшении жилищных условий в районе состоит 812 семей, отнесенные к самым разным категориям ( социальная ипотека, участники ФЦП«Устойчивое развитие сельских территорий», молодые семьи, инвалиды и семьи, имеющие детей-инвалидов, многодетные семьи, дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, чернобыльцы, неотложники).

 *- по программе социальной ипотеки -260,*

*- по Федеральной целевой программе «Устойчивое развитие сельских территорий» - 122 семьи,*

*- «Обеспечение жильем молодых семей в Республике Татарстан» – 1 семья,*

*- «Обеспечение жильем инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов» - 200 семей,*

*- «Обеспечение жильем многодетных семей, нуждающихся в улучшении жилищных условий»- 24,*

*- «Обеспечение жильем ветеранов боевых действий (ВБД)» - 146 семей, - «Обеспечение жильем детей- сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»- 48 ,*

*- граждане, признанные в установленном порядке вынужденными переселенцами - 2,*

*- граждане, подвергшиеся радиационному воздействию вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, аварии на производственном объединении "Маяк", и приравненные к ним лица -2,*

*- граждане, нуждающиеся в неотложной поддержке в приобретении жилого помещения -10.*

Для того, чтобы Вы, уважаемые депутаты, поняли, почему этот вопрос стоит очень остро и почему граждане обращаются по этому вопросу в органы власти на местах или в вышестоящие органы, приведу в пример следующие данные.

По категории «Обеспечение жильем инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов» на учете состоит 200 человек, из них до 1 января 2005г. встало 30 чел., после 1 января 2005г. – 170человек. В 2016 году субсидию получил один из 30, вставших на учет до 2005 г. Всего за 2012-2016годы улучшили жилищные условия 6 детей-инвалидов с детства, вставшие на учет до 1 января 2005 года. Т.е. на сегодняшний день не решены еще жилищные проблемы тех граждан, которые встали на учет до 2005 года. Также крайне медленно решаются проблемы и других категорий, например, на сегодняшний момент 146 ветеранов боевых действий ждут реализации программы в отношении них. После приведённых примеров становится ясно и волнение наших граждан, и бесконечные обращения по насущному для них вопросу. Но, к сожалению, программы республиканские или федеральные, сводные списки граждан указанных категорий, нуждающихся в улучшении жилищных условий, формируются в республике, средства на реализацию выделяются региональным бюджетом.

Также обстоит дело и с другим злободневным вопросом- дорогами. Часто граждане обращаются с просьбой привести в нормативное состояние те дороги, которые не в компетенции органов местного самоуправления и получив отрицательный ответ от органа МСУ, обращаются в вышестоящие органы власти и ведомства с целью разрешить волнующую их проблему.

Тематическая структура обращений граждан в 2016 году по сравнению 2015 годом года в целом остается стабильной, назову неизменную тройку лидеров :

- обращения с просьбой о выдаче разрешительной документации составляют 34,2%;

- обращения, связанные с земельными вопросами – аренда земельного участка, выделение земельного участка в собственность для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства, заявления на участие в аукционе с целью приобретения в собственность или оформления в аренду земельных участков, о предоставлении в собственность земельных участков, занятых объектами недвижимости, на получение земельных долей по решению суда—28,6%;

- вопросы обеспечения граждан жильем, улучшения жилищных условий, предоставления жилого помещения по договору социального найма, обеспечения жильем инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов, вопросы лиц, имеющих право первоочередного получения жилплощади-15,7%.

Также в отдельные группы можно выделить следующие обращения: состояние дорог,

- -вопросы ЖКХ,

- оказание материальной помощи;

- трудоустройство.

Большое внимание уделяется личному приему граждан руководителями. Следует отметить, что эта форма работы с гражданами очень востребована и часто бывает, что граждане приходят с волнующими их вопросами не только в установленный для этого день. По всем устным обращениям граждан обязательно даются необходимые разъяснения и поручения соответствующим исполнителям.

В течение 2016 года наблюдается повышение общего уровня исполнительской дисциплины в работе с обращениями граждан по сравнению с аналогичным периодом 2014 года и 2015 года.

Повышение эффективности рассмотрения обращений граждан обеспечено, в первую очередь, за счет усиления оперативного и еженедельного контроля сроков исполнения поручений, укрепления организационных принципов, повышения персональной ответственности исполнителей и активного участия руководителей в контроле результатов, взаимного сотрудничества и понимания.

Анализ работы с обращениями граждан служит выявлению причин, вызывающих нарушение прав и интересов граждан, изучению общественного мнения, совершенствованию работы органов местного самоуправления, своевременного устранения причин, вызывающих нарушения прав, свобод и (или) законных интересов граждан.

Не секрет, что население не всегда удовлетворено работой органов местного самоуправления при рассмотрении обращений, что может негативно сказываться на репутации муниципальной власти, поэтому необходимо обратить внимание на то, что:

во-первых, обращения есть средство защиты прав и законных интересов граждан и организаций;

во-вторых, это форма реализации конституционного права на участие в управлении государством, и, следовательно, одна из форм выражения народовластия, демократии;

в -третьих, обращения - это средство обратной связи, выражение реакции народа, населения на решения, принимаемые властью.

Поэтому наша приоритетная задача - организовать четкую работу с поступающими от граждан обращениями.