

## **АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

**письменных и устных обращений граждан по  
Чистопольскому муниципальному району  
за 2013 год.**

2013 г.

**Анализ  
письменных и устных обращений граждан по  
Чистопольскому муниципальному району  
за 2013 год.**

Анализируя работу по рассмотрению обращений граждан в Совете и Исполнительном комитете Чистопольского муниципального района за 2013г. можно отметить наиболее важные показатели.

Общее число заявлений, поступивших в Чистопольский муниципальный район в 2013 г. **значительно повысилось**. По сравнению с 2012 г. (**2562 обращения**), в 2013 г. поступило **3133** заявления от граждан, из них в адрес Главы и Руководителя Исполнительного комитета ЧМР **1161** обращение, что значительно меньше, чем в 2012г (**1365 обращений**), **1972 обращения** поступило в адрес заместителей.

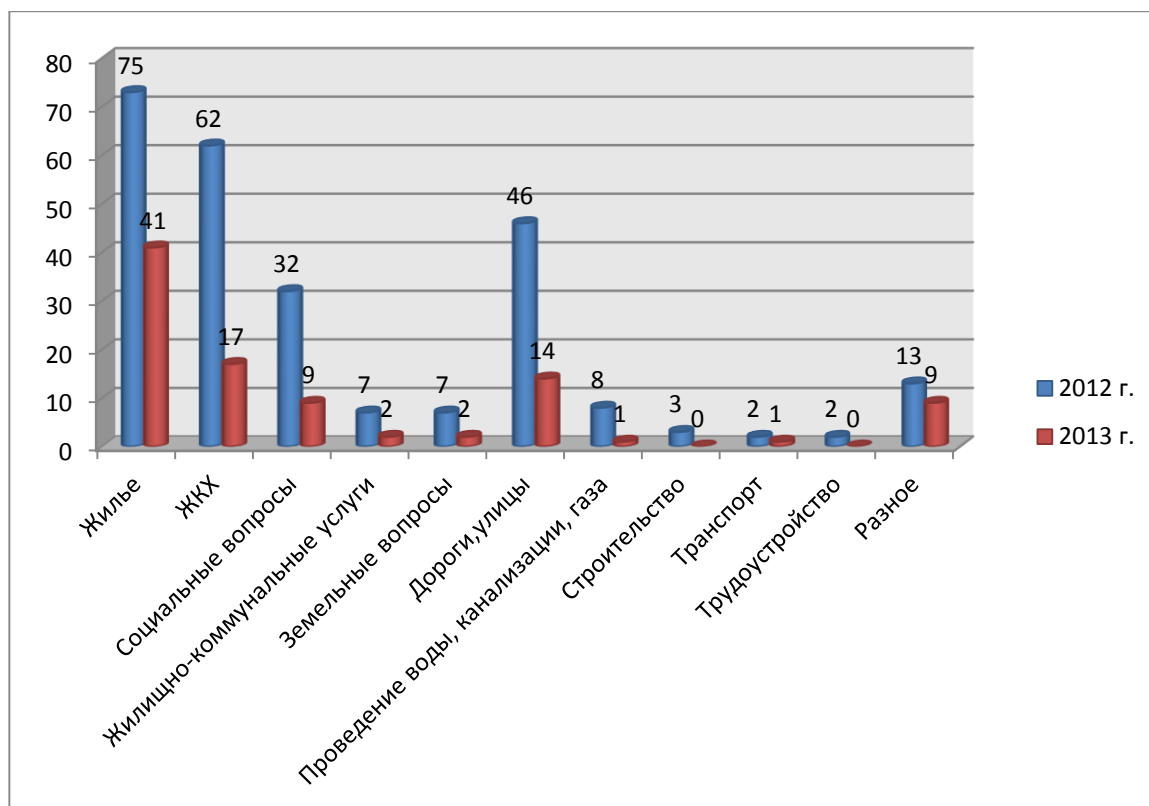
Из общего числа письменных и устных (**1161**) обращений граждан в адрес Главы и Руководителя ИК ЧМР – **608** обращений поступило через электронный документооборот «Электронное правительство Республики Татарстан» и через Интернет- приемную, **553 обращения** поступило на бумажном носителе.

На личном приеме в 2013 году Главой и Руководителем Исполнительного комитета Чистопольского муниципального района принято **175** граждан. Заметна тенденция повышения на 22 обращения по сравнению с 2012 г. - **153** обращения (в 2011 г. принято **304** человека). В свою очередь понизился процент устных обращений у заместителей, если в 2012 г. было принято **440** граждан, в 2013 г. – **314**.

<b>Общее количество письменных заявлений, поступивших в адрес Главы ЧМР и Руководителя Исполкома</b>	
<b>2012г.</b>	<b>2013 г.</b>
всего	всего
<b>1365</b>	<b>1161</b>

В 2013 году заметна тенденция снижения обращений граждан, поступивших в Аппарат Президента РТ из Чистопольского муниципального района и г. Чистополь. Так в **2010** году их количество составило **436**, в **2011** г – **302**, а в **2012** г – **257** обращений, а в **2013** г - **96**.

**Тематический классификатор поступивших обращений  
в Аппарат Президента РТ от жителей  
Чистопольского муниципального района РТ  
за 2012-2013 гг.**



Тематическая структура обращений, поступающих в адрес Главы ЧМР и Руководителя Исполнительного комитета, в целом, остается традиционной, значительных изменений не отмечается.

Одной из глобальных **проблем города** остается **ремонт дорог, благоустройство улиц, уличное освещение**. Всего по данным вопросам в адрес Главы и Руководителя Исполнительного комитета поступило **137** обращений. К сожалению, в виду отсутствия достаточного финансирования вопрос ремонта дорог, асфальтирования улиц не может решиться положительно в большинстве случаев.

По-прежнему, в обращениях доминируют **вопросы жилья**. По данной теме в 2013 г. обратилось **232** чел. по сравнению с аналогичным периодом 2012 г. количество писем уменьшилось на **187** обращения (2012г. – **413**). Острыми остаются вопросы переселения из аварийного жилья, обеспечение жильем погорельцев, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Второй по значимости темой в обращениях граждан стали **вопросы жилищно-коммунального хозяйства** – **66** обращений зарегистрировано в 2013 г. это на **66** обращение меньше, чем в 2012 (**219**).

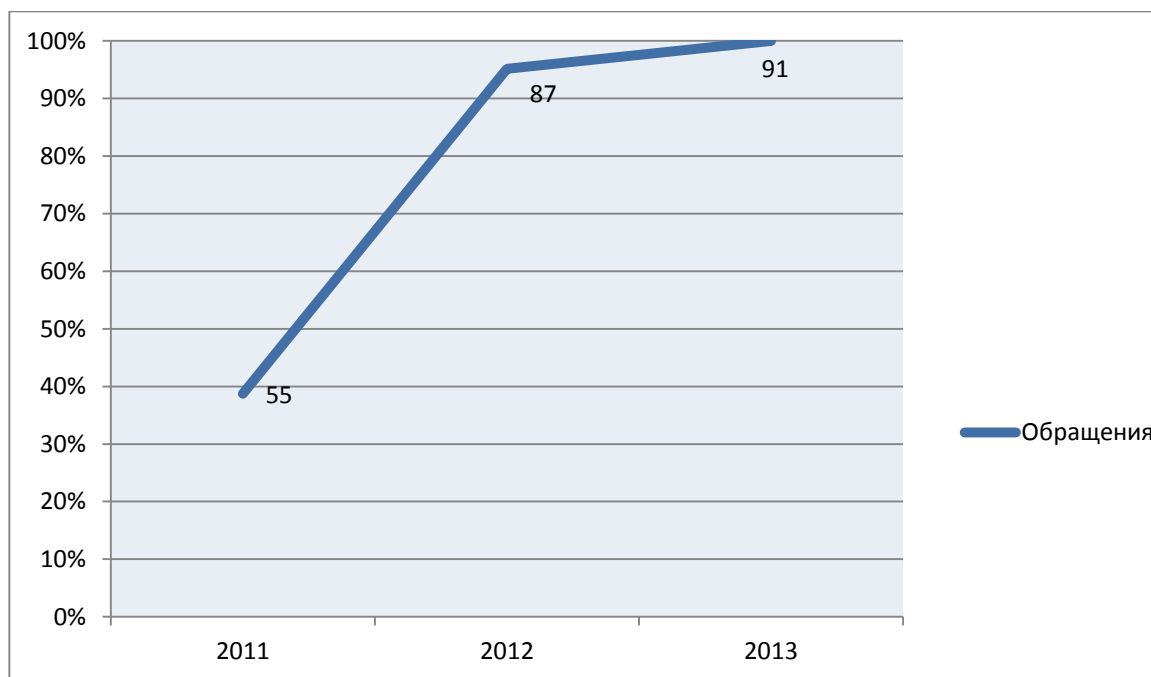
Постоянными и острыми в почте граждан остаются вопросы **оплаты услуг жилищно-коммунального хозяйства, начисление ОДН** - **26** обращений в 2013 г. на **11** обращений меньше, чем в 2012 г. (**37**).

Решение социальных вопросов населения является важнейшим аспектом деятельности органов власти. Как показывает практика, работа управлений социальной защиты населения, образования и лечебных учреждений максимально приближена к каждому конкретному человеку, ориентирована на решение его проблем. В 2013 г. в адрес Главы и Руководителя исполкома ЧМР поступило **99 обращений** содержащих **вопросы социального характера**. В данных обращениях содержались просьбы об оказании материальной помощи на неотложные нужды, на лечение, лицам, пострадавшим от пожарных и стихийных бедствий, оказание содействие в трудоустройстве.

При рассмотрении обращений граждан, очень важно помнить, что за каждым заявлением стоит судьба конкретного заявителя. В связи с этим исполнителям рекомендовано не допускать формального подхода к рассмотрению заявлений, а каждый перенос срока обосновывать объективными фактами. По данным из общего количества обращений заявителей (**3133**) - решено положительно – **1853**.

Проблема формальных ответов встречается, когда исполнители недостаточно ответственно подходят к вопросам, затронутым в обращениях.

Направляемый заявителю ответ не содержит полной информации на поставленные им вопросы. Все это приводит к увеличению повторных обращений и жалоб от граждан.



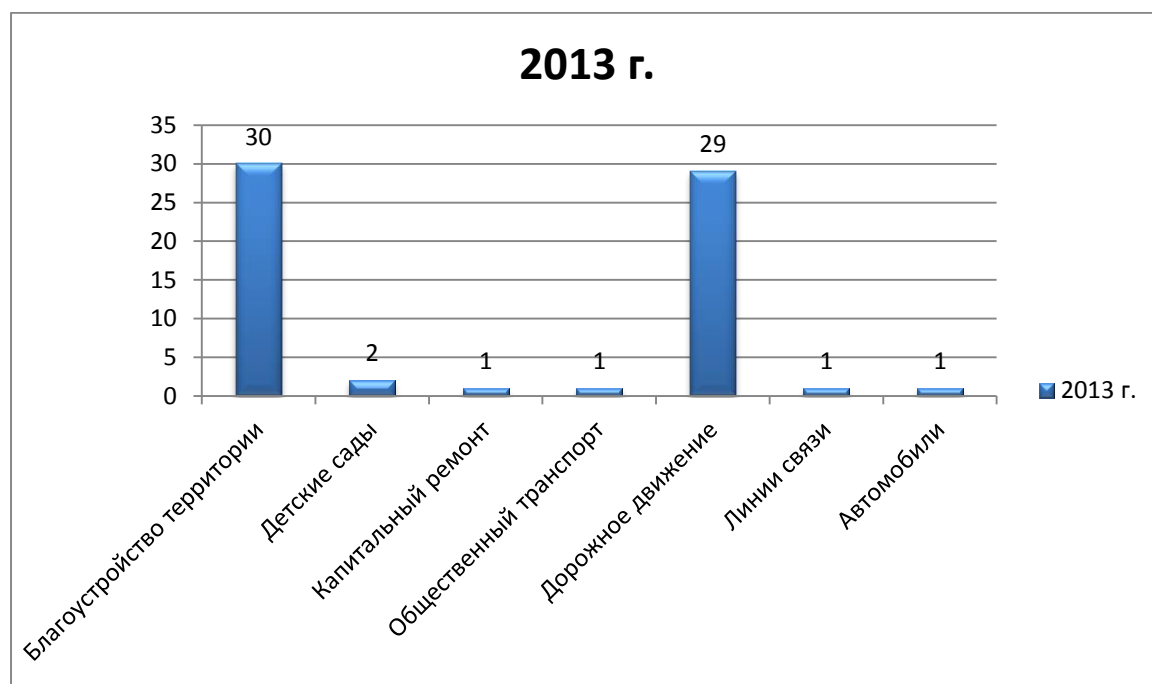
Так из **91** повторных обращений:

- жилищные вопросы – **35**
- вопросы ЖКХ – **25**
- благоустройство территории – **14**
- социальные вопросы - **10**
- земельные вопросы – **6**
- оплата ЖКУ – **1**

Многочисленные обращения, поступившие в адрес Главы и Руководителя ИК ЧМР, связанные с вопросом архитектуры, строительства, выделения земельных участков. Всего на текущий период поступило **748** обращений, что на 102 заявления больше, чем в 2012 г (**645**).

В 2013 году введена в действие Государственная информационная система Республики Татарстан «Народный контроль». Создавая данный сайт, разработчики планировали приблизить власть к проблемам народа. За отчетный период 2013 года в адрес Чистопольского муниципального района РТ поступило **68** обращения (по сравнению с **2012- 43** обращения).

### Тематика обращений на сайт «Народный контроль»



По статусу рассмотрения: решение принято – **59**, запланировано – **39**, мотивированный отказ – **6**, в работе – **4**.

В данной системе установлен модуль "Статистика" с возможностью оповещения пользователей системы о превышении регламентного срока обработки заявок. Регламентный **срок рассмотрения обращений** в данной системе составляет **10 дней**.

Положительно зарекомендовал себя такой метод работы руководителей органов местного самоуправления, как решение проблем заявителей с выездом на место. Всего осуществлено **295** выездов. Главой Чистопольского муниципального района и Руководителем Исполнительного комитета ЧМР регулярно проводятся встречи с жителями по решению проблемных вопросов изложенных ими в ходе личного приема и в письменных заявлениях.

В декабре месяце 2013 г. состоялась «**Прямая связь**» Руководителя Исполнительного комитета ЧМР с населением по телефонной связи. В ходе прямой линии было принято **15** обращений (по сравнению с **2012 г- 34**), на которые были даны разъяснения.

Органами местного самоуправления ЧМР большое внимание уделяется работе с обращениями граждан. В 2011 г. разработана стратегия ЧМР «Чистополь-2020», которая утверждена Решением Совета Чистопольского муниципального района №11/1 от 27.08.2011 года. В рамках данной стратегии разработан **проект «Совершенствование процессов работы с обращениями граждан»** с целью своевременного рассмотрения обращений граждан и подготовки качественных ответов. В 2013 году, согласно плану проекта, срок рассмотрения обращений снизился **до 20 дней**.

Для предоставления информационных услуг населению обновлен стенд «Информация заявителю», где размещены основные нормативные правовые документы, регламентирующие работу с обращениями граждан, информация о характере обращений, образцы заявлений, часы приема руководителей. В помощь гражданам были изготовлены и выпущены в тираж - пособие о работе местного самоуправления и ряд буклетов.

В 2013 году проводилась активная работа с органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями по использованию возможностей электронного документооборота «Электронное Правительство Татарстан». С этой целью начальником и специалистами общего отдела проводилось с выездом на место обучение муниципальных служащих ЧМР работе в электронном документообороте.

**В 2014 году необходимо активизировать работу с обращениями граждан органов местного самоуправления и муниципальных учреждений, а именно:**

- Акцентировать внимание **на качестве** предоставляемых населению услуг;
- Продолжить работу по ведению статистики и анализа содержательной части обращений, усовершенствовать качество и полноту обработки первичных обращений граждан, **содержательную часть ответов, их обоснованности в целях исключения случаев формализма при их рассмотрении;**
- Сократить срок рассмотрения обращений граждан **до 15 дней.**

*Исп. Л.Г. Федянина, специалист по работе с обращениями граждан ИК ЧМР*