

Анализ письменных и устных обращений граждан по Чистопольскому муниципальному району за 2012 год.

Анализируя работу по рассмотрению обращений граждан в Совете и Исполнительном комитете Чистопольского муниципального района за 2012 г. можно отметить наиболее важные показатели.

Общее число письменных заявлений поступивших в 2012г. значительно снизилось по сравнению с 2010 и 2011 г.г. Так в 2012 г. поступило **2562** обращения, что на **10 %** меньше, чем в 2011г.(**2817**).

Из общего числа письменных (**2562**) обращений граждан – **540** обращений поступило через электронный документооборот «Электронное правительство Республики Татарстан», **179** - через Интернет приемную, **129** обращений являются коллективными, **2** – анонимными.

На личном приеме в 2012 году главой и руководителем Исполнительного комитета Чистопольского муниципального района принято **153** человека. Заметна тенденция снижения по сравнению с 2011 г. на **151** обращение (в 2011 г. принято **304** человека). В свою очередь повысился процент устных обращений у заместителей если в 2011 г. было принято на личном приеме **309** человек, то 2012 г. **440** граждан.

Общее количество письменных заявлений, поступивших в адрес Главы ЧМР и Руководителя Исполкома		
2010 г.	2011г.	2012 г.
всего	всего	всего
3187	2817	2562

В адрес руководителя городского Исполнительного комитета за отчетный период поступило: **702** письменных обращения (по сравнению с 2011 г. на **267** обращений **больше**), на личном приеме принято **94** посетителя (2011 г.- 59).

Одной из глобальных **проблем города** остается **ремонт дорог**. Всего по данному вопросу поступило **91** обращение. К сожалению, в виду отсутствия достаточного финансирования вопрос ремонта дорог, асфальтирования улиц не может решиться положительно в большинстве случаев. На выделенные республикой средства в объеме 30 млн. руб. был проведен капитальный ремонт дорог протяженностью 2,9 км: по ул. Энгельса, ул. 40 лет Победы, ул. К.Маркса. Построены новые дороги по ул. Победителей, ул. Малореченская, ул. Радищева, г.Чистополь.

В 2012 году наблюдался рост заявлений, который связан с увеличением обращений на выдачу разрешений на складирование строительных материалов - **114**.

В 2012 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** году – **302**, а в **2012** г – **257** обращений.

В 2012 г. в Аппарат Президента РТ через электронное правительство к нам поступило **161** обращение, 2011 г. (181).

Из них: **71** - обращение по жилищным вопросам, вопросы ЖКХ – **32**, социальные вопросы – **14**, оплата за жилищно-коммунальные услуги – **7**, выделение земельного участка -**7**, вопросы благоустройства улиц и дорог- **6**, проведение воды и канализации - **4**, вопросы строительства – **3**, вопросы транспорта -**2**, вопросы труда и занятости – **2**, разное (материальная помощь, неисполнение судебного решения и др.) – **13**.

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

По-прежнему, в обращениях доминируют **вопросы жилья**. По данной теме в 2012г. обратилось **413** человек, по сравнению с аналогичным периодом 2011 г. количество писем уменьшилось на **23** обращения (2011г. - 436).

Второй по значимости темой в обращениях граждан стали **вопросы жилищно-коммунального хозяйства** – **219** обращений зарегистрировано в 2012 г. это на **31** обращение больше, чем в 2011 (**188**).

Постоянными и острыми в почте граждан остаются вопросы оплаты услуг жилищно-коммунального хозяйства.

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 2012 г. в адрес Главы и Руководителя исполкома ЧМР поступило **100** обращений содержащих вопросы социального характера.

При рассмотрении обращений граждан, очень важно помнить, что за каждым заявлением стоит судьба конкретного заявителя. В связи с этим необходимо не допускать формального подхода к рассмотрению заявлений, а каждый перенос срока обосновывать объективными фактами.

В **2012** г. возросло количество повторных обращений – **87**, в 2011 г. – **55**, 2010 г. – **35** обращений.

Так из **87** повторных обращений:

- жилищные вопросы – **32**
- вопросы ЖКХ – **25**
- благоустройство территории – **13**
- социальные вопросы - **11**
- земельные вопросы – **5**
- оплата ЖКУ - **1**

В 2012 году введена в действие Государственная информационная система Республики Татарстан «Народный контроль», в которой за отчетный период 2012 года зарегистрировано **43** обращения граждан.

Из них по категориям: состояние дорог –**16**, благоустройство территории – **15**,

детские сады – 1, санитарное состояние - 1, капитальный ремонт- 5, общественный транспорт – 2, организация дорожного движения – 1, социальное обслуживание – 1, сельское хозяйство – 1.

По статусу рассмотрения: решение принято – 18, запланировано – 13, мотивированный отказ – 11, в работе – 1.

В 2013 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 20 дней;**