Одним из направлений работы органов местного самоуправления Мамадышского муниципального района является работа с обращениями граждан, которая является важнейшим инструментов взаимодействия с населением при организации нашей повседневной деятельности и планировании на перспективу.

Работа с обращениями граждан в Мамадышском муниципальном районе ведется на основании нормативных правовых актов:

- Федерального закона от 02.05.2006г. №59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;

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

- постановления Главы Мамадышского муниципального района Республики Татарстан № 108 от 31.12.2014г. «Об утверждении Порядка работы по рассмотрению обращений граждан Главой Мамадышского муниципального района и должностными лицами аппарата Совета Мамадышского муниципального района Республики Татарстан».

- постановления Руководителя Исполнительного комитета Мамадышского муниципального района Республики Татарстан № 1836 от 31.12.2014г. «Об утверждении Порядка работы по рассмотрению обращений граждан в Исполнительном комитете Мамадышского муниципального района Республики Татарстан».

В 2019 году в Совет и Исполнительный комитет Мамадышского муниципального поступило 569 обращений (2018 год – 588 обращений), 311 из которых - письменные обращения; 258 - поступило в устной форме в результате проведения уполномоченными должностными лицами личного приема граждан (в 2018 году: 297 – письменных обращения, 291 личных обращений).

Динамика обращений граждан за 2017-2019 годы:

Наиболее активной социальной группой, направляющей свои предложения, жалобы и заявления из общего числа заявителей, указавших своё социальное положение, являются:

- работающие граждане, направившие 78 обращений;

- пенсионеры, направившие 65 обращений;

- безработные и временно не работающие, домохозяйки – 38 обращения;

- предприниматели – 6 обращений.

Основными авторами обращений, среди указавших свой льготный состав, являются инвалиды и многодетные семьи, направившие 21 и 4 обращения соответственно. От ветеранов Великой Отечественной войны поступило 3 обращения, одно из которых было рассмотрено при личном приеме.

Тематика поступивших обращений существенно не меняется и, в целом, отражает весь спектр существующих социально-экономических проблем:

- обеспечения жильем - 20%. Обращаются пенсионеры, инвалиды и семьи, имеющие детей-инвалидов, многодетные семьи, молодые семьи и семьи, проживающие в сельской местности по вопросам финансирования и реализации целевых программ. Данным категориям даются разъяснения о порядке и условиях участия в программах.

- благоустройства, ЖКУ, водоснабжения, освещения содержатся в 23% обращений;

- 9 % - ремонт и содержание дорог;

- 8% - социального обеспечения и социальной защиты граждан. Основная часть обращений – это просьбы об оказании материальной помощи малообеспеченным слоям населения. Гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, из местного бюджета выделяется материальная помощь на основании решения комиссии по рассмотрению вопросов, связанных с назначением компенсационных выплат, пособий и оказание адресной социальной помощи населению.

- актуальными остаются земельные вопросы - 8% . Эти вопросы проверяются комиссионно и с выездом на место.

Тематика обращений, поступивших в устной форме в результате проведения уполномоченными должностными лицами личного приема граждан:

-по вопросам улучшения жилищных условий поступило 85 (33%) обращения. Это просьбы граждан о содействии в обеспечении благоустроенным жильем, в том числе в рамках реализуемых в республике программ социального ипотечного кредитования, улучшения жилищных условий молодых семей, обеспечение жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов, а также арендное жилье.

- земельные вопросы (оформление земельных участков в собственность, перевод из одной категории в другую, перераспределение и т.д.) – 35 (13%).В основном граждане обращаются с заявлениями о предоставлении земельных участков для строительства;

Также в отдельные группы можно выделить следующие обращения:

- оказание материальной помощи в связи с трудной жизненной ситуацией - 57 (22%) обращение. В них отражены социальные проблемы пенсионеров, инвалидов и других малообеспеченных и нуждающихся граждан с просьбой оказать материальную помощь;

- оказание содействия в трудоустройстве – 7 (3%);

- благоустройства территорий - 8 (3%);

- вопросы социального характера – 14 (5%).

10 коллективных обращений, поступивших в 2019 году, содержат 376 подписей ( в 2018 году – 23/1042).

Количество обращений, поступивших на татарском языке, составило 4 обращения (2019 год – 14 обращений).

По ведомственной принадлежности за 2019 год обращения поступили:

Глава муниципального района находится в постоянном диалоге с населением, в том числе, через созданные дополнительно площадки:

- прямые телевизионные и радио- эфиры с участием Главы муниципального района и руководящего состава Исполнительного комитета муниципального района;

- на страницах печатного издания публикуются материалы о различных мерах поддержки и на личных примерах разъясняются возможности для самореализации, как в городе, так и на селе;

- интернет – приемная официального портала Мамадышского муниципального района;

- социальные сети «В контакте», через которые регулярно поступают обращения непосредственно Главе муниципального района, оперативно прорабатываются возможности их решения, многие решаются в тот же день.

В 2019 году через интернет – приемную поступило 92 (29%) обращений (78 (32%) - 2018г.).

Особый интерес к обращению через интернет – приемную проявляют жители муниципального района. 53% обращений, направленных через Интернет-приемную, поступило именно от этой категории граждан. На втором месте – горожане. 17% обращений поступило от жителей г.Мамадыш. Иногородние жители, которые не остаются равнодушными к проблемам своих земляков, направили 33 обращения, что составляет 36% из числа направленных через Интернет-приемную.

Структура письменных обращений граждан по территориальному признаку

(откуда поступили обращения граждан):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №/№ | Наименование СП | Количество письменных обращений | | |
| 2017 год | 2018 год | 2019 год |
| 1 | Г.Мамадыш | 66 | 107 | 80 |
| 2 | Урманчеевское СП | 7 | 13 | 19 |
| 3 | Нижнетаканышское СП | 9 | 3 | 7 |
| 4 | Сокольское СП | 10 | 18 | 24 |
| 5 | Красногорское СП | 9 | 15 | 13 |
| 6 | Кляушское СП | 2 | 7 | 5 |
| 7 | Куюк-Ерыксинское СП | 1 | 14 | 11 |
| 8 | Олуязское СП | 1 | 0 | - |
| 9 | Омарское СП | 9 | 3 | 3 |
| 10 | Отарское СП | 4 | 9 | 4 |
| 11 | Верхнеошминское СП | 0 | 4 | 2 |
| 12 | Усалинское СП | 5 | 6 | 2 |
| 13 | Ишкеевское СП | 0 | 6 | - |
| 14 | Малокирменское СП | 6 | 1 | 7 |
| 15 | Среднекирменское СП | 0 | 4 | - |
| 16 | Суньское СП | 2 | 4 | 2 |
| 17 | Дюсьметьевское СП | 0 | 3 | 6 |
| 18 | Катмышское СП | 1 | 6 | 3 |
| 19 | Никифоровское СП | 0 | 0 | 2 |
| 20 | Уразбахтинское СП | 1 | 2 | 3 |
| 21 | Албайское СП | 2 | 0 | 3 |
| 22 | Кемеш-Кульское СП | 1 | 3 | - |
| 23 | Нижнесуньское СП | 1 | 1 | 1 |
| 24 | Нижнешандерское СП | 1 | 2 | 2 |
| 25 | Шадчинское СП | 2 | 9 | 5 |
| 26 | Якинское СП | 0 | 1 | 2 |
| 27 | Нижнеошминское СП | 0 | 0 | 7 |
| 28 | Тавельское СП | 1 | 0 | 7 |
| 29 | Шемяковское СП | 0 | 1 | 1 |
| 30 | Иногородние граждане | 96 | 46 | 78 |

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан, совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, в целях достижения открытости и прозрачности системы в районе внедрен проект «Народная почта»: в г.Мамадыш в 7 местах и во всех сельских поселениях. Данная инициатива не утратила свою актуальность среди населения и на сегодняшний день. Здесь рассматриваются все обращения, даже анонимные, по результатам которых принимаются конкретные решения. Большинство обращений - анонимные.

Анализ рассмотрения обращения граждан показывает, что более 50 % обращений граждан решаются положительно, по 20 % обращений даются разъяснения на поставленные вопросы, решения вопросов по 20% обращений планируется на перспективу, остальным обращениям приходится дать мотивированный отказ.

На сегодняшний день большое внимание уделяется работе по усовершенствованию форм и методов работы с обращениями граждан, повышению ответственности должностных лиц за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

В текущем году первостепенными задачами органов местного самоуправления района должны стать:

* повышение результативности их рассмотрения;
* усиление разъяснительной работы с населением и взаимодействие с организациями, учреждениями при рассмотрении вопросов, обозначенных в обращениях граждан;
* принятие действенных мер по предупреждению причин и условий, вызывающих жалобы населения.