**Информация о работе органов местного самоуправления**

**с обращениями граждан в Зеленодольском муниципальном районе**

**за 2018 год**

За указанный период в Зеленодольском муниципальном районе рассмотрено 6598 обращения граждан, что в сравнении с аналогичным периодом прошлого года больше на 2,5% (2017 г. – 6432, 2016г. – 6845; 2015г. – 7624, 2014г. - 8862).



За отчетный период всего поступило 3152 письменных обращений
(2017 г. -3164, 2016г. – 3392, 2015г. – 2088, 2014 г.-4031); 847 гражданина принято на личном приеме (2017 г. -682, 2016г. – 1259, 2015г. – 3897, 2014 г.- 3089); зарегистрировано 818 электронных обращений (2017 г. -2010, 2016г. – 2194, 2015г. – 1639, 2014 г. -1742).



За отчетный период увеличилось количество обращений, направленных в органы местного самоуправления (Совет и Исполнительный комитет Зеленодольского муниципального района) из вышестоящих организаций, – 951 (14,4%); в 2017 году – 934, в 2016г. – 911, в 2015г. – 843, в 2014 году – 737.

 673 обращения (10,2%) поступило на телефон «Горячей линии» Зеленодольского муниципального района, это количество по сравнению с аналогичным периодом прошлого года уменьшилось на 22,9% .

В 2018 году наблюдался незначительный рост заявок, зарегистрированных в государственной информационной системе «Народный контроль» и составило 767(2017 г. -736, 2016г. – 681, 2015г. – 419, 2014 г. -177).

В интернет-приемную официального сайта Зеленодольского муниципального района в составе портала муниципальных образований Республики Татарстан поступило 343 обращения (5,2% от общего количества) (2017 г. -873, 2016 г. -497, 2015 г. -634, 2014 г. -541).

Главой Зеленодольского муниципального района в 2018 году на личном приеме принято 486 гражданина, руководителем Исполнительного
комитета – 167. Всего руководством Зеленодольского муниципального района на личном приеме принято на личном приеме 680 человек.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Всего обращений, поступивших:** | **2014 год** | **2015 год** | **2016 год** | **2017 год** | **2018 год** |
| **8862** | **7624** | **6845** | **6432** | **6598** |
| на телефон «Горячей линии» | 2745 (31%) | 2105 (27,4%) | 1292 (18,9%) | 873 (13,6%) | 673 (10,2%) |
| в ГИС РТ «Народный контроль» | 177 (2%) | 424 (5,6%) | 681 (9,9%) | 736 (11,4%) | 767 (11,6%) |
| из вышестоящих органов  | 737 (8,3%) | 843 (11%) | 911 (13,3%) | 934 (14,5%) | 951 (14,4%) |
| на личном приеме Главы и РИК | 683 (7,7%) | 732 (9,6%) | 560 (8,2%) | 473 (7,4%) | 680 (10,3%) |
| в интернет-приемную района | 541 (6,1%) | 634 (8,3%) | 497 (7,3%) | 351 (5,5%) | 343 (5,2%) |

Говоря подробнее о сервисе «Народный контроль», можно отметить тот факт, что рост опубликованных заявок, поступивших на рассмотрение в Зеленодольский муниципальный район, составил 4,04%, это в сравнении с 2017 годом.

По количеству опубликованных уведомлений в разрезе территорий Республики Татарстан Зеленодольский район занимает 6-е место (1048).

Существенного изменения не произошло по количеству поступивших коллективных обращений и составило 71 (1,07% от общего числа) , количество подписей – 1287(2017 год -80, количество подписей – 2592). Граждане объединяются в коллективы, чтобы совместно решать такие проблемы, как оплата жилья и коммунальных услуг капитальный ремонт и обслуживание дома, ремонт внутриквартальных дорог, благоустройство детских площадок, переселение из ветхого жилья.

Обращения, поступившие в органы местного самоуправления
в 2017 году, по территориальному признаку распределяются традиционно:

- обращения граждан, проживающих в городе Зеленодольске, **– 5631**, что составляет 85,3% от всех обратившихся (2017 г. -4686);

- авторами 829 обращений (12,56%) являются жители сельской местности Зеленодольского муниципального района (2017 г. -1662);

- 138 заявлений (2,09%) от граждан других регионов РТ и РФ (2017 г. -84).

Традиционно наибольшую активность проявляют жители сельских поселений, расположенных в максимальной близости к городу Зеленодольску, а также жители населенных пунктов с высоким уровнем жизни и наибольшим количеством населения.

- пгт Васильево – 231 обращений (27,8 % от общего количества обращений жителей сельской местности);

- Осиновское сельское поселение – 249 обращений (30,03%);

- Октябрьское сельское поселение – 67 обращений (8,08%);

- пгт Нижние Вязовые – 52 обращений (6,27%);

- Айшинское сельское поселение – 50 обращений (6,03%);

- Нурлатское сельское поселение – 24 обращений (2,89%);

- Большеключинское сельское поселение – 13 обращений (1,5%);

- Новопольское сельское поселение – 31 обращений (3,7%);

- Раифское сельское поселение – 20 обращений (2,4%);

-Молвинское сельское поселение – 14 обращений (1,6 %)

- Большекургузинское, Кугеевское, Акзигитовское, Бишнинское, Большеякинское, Мамадыш-Акиловское, Русско-Азелеевское, Утяшкинское, Большеширданское, Большеачасырское, Нижнеураспугинское, Кугушевское и Свияжское сельские поселения – менее 10-ти обращений.

Количество вопросов, затронутых в обращениях граждан в 2018 году, составило 6961 (2016г. – 6591; 2015г. – 7264, 2014 г. -), в том числе по темам:

* **40,78%** - экономика – **2839** (2017 г. -43,41%,2016г. – 40%; 2015 г. – 36%, 2014 г. -);
* **37,72%** - жилищно-коммунальная сфера – 2626 (2017 г.- 33,95%2016г. – 41%; 2015г. – 41%, 2014 г. );
* **7,93%** - социальная сфера – **552** (2017 г. -12,02%, 2016г. – 11%; 2015г. – 14%, 2014 -);
* **11,92%** - государство, общество, политика – **830** (2017 г. -11,92%, 2016г. – 7%; 2015г. – 8%, 2014 г. -);
* **1,64%** - оборона, безопасность, законность – **114** (2017 г. -0,86%, 2016г. – 1%; 2015г. – 1%, 2014 г. -).



Наибольшей популярностью у граждан, обратившихся в органы местного самоуправления, пользовался **экономический блок** – 2839 обращений (2017 г. -2781,2016г. – 2644; 2015г. – 2612, 2014 г. -1989).

Наибольшее число обращений этого блока посвящены хозяйственной деятельности –2626 обращений (2017 г. -2445,2016г. – 2388; 2015г. – 2466, 2014-1822), в том числе градостроительству и архитектуре – 1536 (2017 г.- 1450, 2016г. – 1426; 2015г. – 1565, 2014 г.-1136), благоустройству городов и поселков, обустройству придомовых территорий – 741 (2017 г. -1174,2016г. – 1197; 2015г. – 1414, 2014 г.-762). Из всего спектра вопросов, наиболее актуальными по количеству обращений являются вопросы: узаконение перепланировки в квартирах, выдача или продление разрешения на строительство, перевод нежилого помещения в жилое, возражения против строительства жилых домов, магазинов и т.п.

Уменьшилось количество обращений транспортной темы – 204 (2017 г. -370, 2016г. – 408; 2015г. – 390, 2014 г.-257), среди них вопросы дорожного хозяйства, эксплуатации и сохранности автомобильных дорог в Зеленодольском муниципальном районе.

Аграрный сектор – 105 заявлений (2017 г. -515, 2016г. – 341; 2015г. – 248, 2014г.-229) содержит, в основном, просьбы о выделении земельных участков и земельных паев, оказания поддержки в становлении фермерских хозяйств, вопросы коллективного садоводства и огородничества.

Вопросы использования природных ресурсов и охраны окружающей среды содержатся в 341 обращении, среди них популярны обращения против строительства мусоросжигательного завода в с. Осиново Зеленодольского района.

По количеству обращений граждан, касающихся **жилищно-коммунальной сферы,** наблюдается тенденция к их увеличению – 2626 обращений (2017 г. -2175, 2016г. – 2709; 2015г. – 2943, 2014 г.-2517), данная тема заметна по объему и значима по содержанию поднимаемых вопросов.

Увеличилось количество обращений на тему обеспечения граждан жилищем, пользования жилищным фондом, обеспечения социальных гарантий в жилищной сфере – 1616 (2017 г. -1223, 2016г. – 1275; 2015г. – 1066, 2014 г.-730). Вопросы улучшения жилищных условий, предоставления жилого помещения по договору социального найма отражены в 196 заявлениях (2017 г. -527, 2016г. – 644; 2015г. – 531, 2014 г. -361),выросло количество обращений о несогласия с условиями переселения из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны – 925 (2017 г. -367, 2016г. – 366; 2015г. – 329, 2014 г. -222).

Часть писем, касающихся жилищного блока, представлена вопросами коммунального хозяйства – 641 (2017 г. -7382016г. – 1143; 2015г. – 1620, 2014 г.- 1456), в.т.ч. предоставления услуг в условиях рынка – 178, ненадлежащего содержания общего имущества – 41, перебоев в водоснабжении – 25.

Из всего спектра вопросов, наиболее актуальными по количеству обращений являются вопросы оплаты жилья и коммунальных услуг, капитальный ремонт дома, ремонт систем ГВС и ХВС. Одна из самых больных тем, затронутая в письмах, это неудовлетворительная работа управляющих компаний (вопросы ремонта и содержания жилищного фонда). Немало поступило вопросов по увеличению тарифов и некорректному начислению управляющими компаниями платы на жилищно-коммунальное услуги, при этом авторы обращали внимание на несоответствие цен и качества предоставляемых услуг (водоснабжение, электроснабжение, отопление).

По вопросам **социальной сферы** поступило 552 обращений (2017 г. -770, 2016г. – 751; 2015г. – 1043, 2014 г.-999).

Преобладающими в данном блоке являются вопросы образования, науки и культуры – 189 (2017 г. -337, 2016г. – 315; 2015г. – 374, 2014 г.-393), 88 процентов из них касаются темы образования – это 159 обращений граждан (2017 г. -297, 2016г. – 266; 2015г. – 315, 2014 г.-353).

Проблемы социального обеспечения и социального страхования населения, затронуты в 191 обращениях (2017 г. -180, 2016г. – 165; 2015г. – 276, 2014 г.-334). В центре внимания авторов данного тематического раздела находятся вопросы пособий, компенсационных выплат – 57 (2017 г. -73, 2016г. – 53; 2015г. – 93, 2014 г.-156), льгот в законодательстве о социальном обеспечении и страховании – 57 (2017 г. -49, 2016г. – 48; 2015г. – 58, 2014 г.-61).

Здравоохранению, спорту и туризму посвящено 63 обращения (2017 г.-104, 2016г. – 104; 2015г. – 240, 2014 г.-178), из них обращения по вопросам здравоохранения – 41 (2017 г. -78, 2016г. – 74; 2015г. – 178, 2014 г.-100), физической культуры и спорта –22 (2017 г. -26, 2016г. – 25; 2015г. – 62, 2014 г.-75).

Вопросы, затрагивающие тему семьи, имеют отражение в 93 обращениях граждан (2017 г. -84, 2016г. – 76; 2015г. – 67).

Обращения, затрагивающие сферу трудовых взаимоотношений, – 27(2017г. -71, 2016г. – 87; 2015г. – 74, 2014 г.-33) содержат, в основном, жалобы на несвоевременную выплату заработной платы, а также просьбы о трудоустройстве.

Увеличилось количество обращений граждан на тему **«Государство, общество, политика»** – 830 (2017 г.-625, 2016г. – 437; 2015г. – 575, 2014 г.-2310).

В обращениях данного блока в основном затрагиваются вопросы общественной жизни района; в центре внимания авторов находятся различные аспекты государственного управления – 244 обращений (2017 г. -314, 2016г. – 231; 2015г. – 169, 2014 г.-1365). Основам конституционного строя посвящено 101 обращение. (2017 г. -214, 2016г. – 161; 2015г. – 244, 2014 г.-69).

Также в данном тематическом блоке содержится критика и благодарности в адрес должностных лиц органов местного самоуправления, вопросы общественных и религиозных объединений, политических партий и общественных объединений, просьбы о личном приеме должностными лицами района.

Среди обращений по тематике **«Оборона, безопасность, законность» - 114** (2017 г. -55, 2016г. – 50; 2015г. – 91, 2014 г.-89) значительное место уделено проблемам безопасности и охраны правопорядка – 76 (2016г. – 24; 2015г. – 67, 2014 г.-75).

В этот же тематический блок попадают и жалобы на неисполнение судебных решений, обжалование решений суда, а также нарекания на деятельность судебных приставов.

Продолжается работа по проведению приемов граждан по личным вопросам Главой ЗМР, руководителем исполнительного комитета и его заместителями. В общественной приемной администрации города Зеленодольска за 2018 год года принято 680 человек, что на 30,4% больше чем в прошлом году. По всем обращениям даны конкретные поручения и разъяснения, при необходимости о результатах авторы информированы письменно. Обращаясь устно, граждане нуждались чаще всего в квалифицированном разъяснении действующего законодательства и способов его применения. По вопросам, требующим проверки, дополнительного рассмотрения, конкретных действий население обращалось с письменными заявлениями.

Во исполнение поручения Президента Российской Федерации
В.В. Путина № Пр-936 от 26 апреля 2013 года Зеленодольский муниципальный район ежегодно принимает участие в организации и проведении Общероссийского дня приема граждан 12 декабря 2018года. В рамках данного приема принято два обращения. Кроме того, все сельские поселения Зеленодольского района также приняли участие в Общероссийском дне приема граждан.

В течении 2018 года в Зеленодольском муниципальном районе состоялись два выездных приема граждан Уполномоченным по правам человека в Республике Татарстан С.Х. Сабурской.

Ежемесячно согласно утвержденного графика в приемной местного отделения партии «Единая Россия» осуществляет прием граждан депутат Государственного Совета Республики Татарстан Ю.З. Камалтынов

27 марта 2018 года заместитель министра юстиции Республики Татарстан М.М.Ибятов провел выездной прием граждан, проживающих в Зеленодольском муниципальном районе. В ходе приема М.М.Ибятовым рассмотрены обращения граждан по вопросам земельного законодательства, газоснабжения, неисполнения судебными приставами решения суда по взысканию алиментов,  реализации Республиканской адресной программы по переселению граждан из аварийного жилищного фонда, а также о ходе движения дела вкладчиков Татфондбанка. По всем вопросам даны ответы, разъяснены требования законодательства.

Также в течении отчетного периода заместителем Волжского межрегионального природоохранного прокурора Николаевым А.Ю. в Зеленодольском районе проведены два выездных приема граждан по вопросам охраны окружающей среды и природопользования.

За отчетный период руководством района контролировалось исполнение5938 обращений граждан, поступивших в органы местного самоуправления. 4288 заявления из них решены положительно; 1979 обращений рассмотрены с выездом на место.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Сведения** | **2014 год** | **2015 год** | **2016 год** | **2017 год** | **2018 год** |
| Обращения на контроле | 8731 (98%) | 7624 (100%) | 6092 (89%) | 5786 (90%) | 5938 (90%) |
| Обращения решены положительно | 5934 (70%) | 5329 (70%) | 4312 (63%) | 3923 (61%) | 4288 (65%) |
| Обращения рассмотрены с выездом на место | 3885 (44%) | 2979 (39%) | 2601 (38%) | 2058 (32%) | 1979 (30%) |

В администрации города большое внимание уделяется не только своевременному рассмотрению обращений граждан, но и качеству подготовки ответов на них. Отделом документооборота и работе с обращениями граждан Аппарата Совета ЗМР установлен контроль за своевременностью подготовки ответов заявителям и соблюдением установки сроков работы с обращениями граждан*.*

Вся работа с обращениями граждан в Совете Зеленодольского муниципального района построена на взаимопонимании, ответственности должностных лиц и осознании того, что обращения граждан в органы местного самоуправления – это способ защиты их прав и законных интересов.