**Информация о работе органов местного самоуправления**

**с обращениями граждан**

**в Зеленодольском муниципальном районе за 1 полугодие 2016 года**

В первом полугодии 2016 года в органы Зеленодольского муниципального района поступило 3616 обращений граждан, что на 121 больше, чем за аналогичный период 2015 года (3495).

Из вышестоящих организаций за отчетный период поступило 442 обращения граждан (в 1 полугодии 2015 года – 329 обращений); 275 обращений зарегистрировано в интернет-приемной официального сайта ЗМР в составе портала муниципальных образований РТ; 362 обращения поступило посредством государственной информационной системы «Народный контроль», 771 обращение – на телефон «Горячей линии» Зеленодольского муниципального района (кроме того по 2323 обращениям, поступившим на «Горячую линию», даны устные разъяснения, что составляет 83% от общего количества устных разъяснений за весь период 2015 года).

На сайте газеты «Зеленодольская правда» в рубрике «Новости Зеленодольска», жители района могут также задать интересующий вопрос. 147 вопросов жителей, озвученных на форуме в 1 полугодии 2016 года, также зарегистрированы в системе «Электронного документооборота» и направлены на рассмотрение ответственным лицам. Ответы на обращения граждан размещаются на сайте газеты.

За отчетный период увеличилось количество обращений, поступивших в государственную информационную систему «Народный контроль», что связано с нарастающей популярностью данного сервиса у населения и возможностью получения ответа (или решения вопроса) в кратчайшие сроки. Рост количества обращений составил почти 50%.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **1 полугодие 2016 года** | **1 полугодие 2015 года** |
| **Всего обращений, поступивших:** | **3616** | **3495** |
| на телефон «горячей линии» | 771 (21,3%) | 1083 (30,9%) |
| на форум «Новости Зеленодольска» | 147 (4%) | 294 (8,4%) |
| в интернет-приемную района | 275 (7,6%) | 252 (7,2%) |
| в ГИС РТ «Народный контроль» | 362 (10%) | 177 (5%) |
| посредством личного приема Главы и РИК | 296 (8,2%) | 307 (8,8%) |
| из вышестоящих органов  | 442 (12,2%) | 329 (9,4%) |

3182 обращения граждан (88%), поступивших в органы муниципального района, взяты на контроль. 2252 обращения, что составляет 62,2% от общего количества, решены положительно; 1358 обращений (37,6%) рассмотрены с выездом на место.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование сведений** | **1 полугодие 2016 года** | **1 полугодие 2015 года** |
| Поступило **всего** обращений(письмо, личный приём, электронные обращения) | 3616 | 3495 |
| Поступило **электронных** обращений (Интернет, электронная почта) | 1171 | 727 |
| в т.ч. доложено руководству | 3616 | 3495 |
| взято на контроль | 3182 | 2983 |
| решено положительно | 2252 | 2147 |
| проверено с выездом на место | 1358 | 1289 |
| принято граждан **на личном приеме** | 767 | 1719 |
| в т.ч. руководством | 296 | 307 |

В первом полугодии 2016 года традиционно наиболее актуальными у граждан являются жилищно-коммунальная, экономическая и социальная тематики.

Вопросы коммунального хозяйства, тарифов и льгот по оплате коммунальных услуг, ненадлежащего общего домового имущества, жалобы на действия управляющих организаций наиболее часто упоминаются в обращениях граждан (692).

Выраженную актуальность приобрели обращения по теме обеспечения жилищем, что связано с реализацией программы переселения граждан из аварийного жилищного фонда (670).

Вопросы градостроительства и архитектуры затрагиваются в 711 обращениях, в их числе вопросы благоустройства городов и поселков, придомовых территорий (610).

Обращения на тему транспортного обслуживания, ремонта и строительства дорог не теряют своей значимости (255).

Социальную сферу затрагивают 344 обращения граждан; это вопросы образования, науки и культуры (131), социального обеспечения населения (71), здравоохранения и физической культуры (53), труда и занятости населения (45).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тематика | 1 полугодие2016 года | 1 полугодие2015 года |
| Всего | % | Всего | % |
| **Государство, общество, политика**  | **171** | **4,98** | **233** | **6,91** |
| **Жилищно-коммунальная сфера**  | **1475** | **42,93** | **1340** | **39,72** |
| **Оборона, безопасность, законность**  | **33** | **0,96** | **36** | **1,07** |
| **Социальная сфера**  | **344** | **10,01** | **507** | **15,03** |
| **Экономика**  | **1413** | **41,12** | **1258** | **37,29** |

По территориальному признаку преобладают обращения граждан, проживающих в городе Зеленодольске, – 3182 обращения, что составляет 85% от всех обратившихся; авторами 13% обращений являются жители сельской местности Зеленодольского муниципального района, 2% – жители других регионов РТ и РФ.

Как показывает практика, наибольшую активность проявляют жители сельских поселений, расположенных в максимальной близости к городу Зеленодольску: пгт.Нижние Вязовые (19,8% от общего количества обращений жителей сельской местности); пгт. Васильево (19,7%), Осиновское сельское поселение (15,1%), Октябрьское сельское поселение (9,6%) и Айшинское сельское поселение (4,3%).

За первое полугодие 2016 года Главой Зеленодольского муниципального района на личном приеме принято 208 граждан, руководителем Исполнительного комитета 88 граждан. Всего руководством района на личном приеме принято 767 человек.