**Записка**

**О работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования Темрюкский район за первый квартал 2016 года**

В администрацию муниципального образования Темрюкского района в 1 квартале 2016 года поступило 432 письменных обращения, в том числе из администрации края поступило 248 обращений.

В адрес Президента Российской Федерации поступило 33 обращения, что на 32 обращения меньше, чем за аналогичный период 2015 года. Было поднято 47 вопросов, в том числе в сферах: экономики – 12 (25,4%), социальной – 20 (42,6%), жилищно-коммунальной – 15 (32.0%),

Тематика обращений к Президенту: вопросы благоустройства сельских поселений, ремонт дорог, работы маршрутных такси, обращения, связанные с качеством предоставления коммунальных услуг, в том числе перебоями в электро-, газо- и водоснабжении, содержанием общедомового имущества, оказания медицинской помощи, переселения жителей из поселка Коса Чушка, вопросы предоставления жилья детям сиротам, оказания социальной и материальной помощи многодетным семьям, пенсионерам и малоимущим слоям населения, вопросы экологии, вопросы, связанные с ростом цен на товары продовольственной группы. Имеют место жалобы, которые не входят в компетенцию органов местного самоуправления и повышают статистику обращений в адрес Президента Российской Федерации. Это жалобы на работу федеральных структур: Управления Пенсионного фонда РФ, ФГУП «Почты России», УФМС, Центра занятости, регистрационную палату, УСЗН, налоговую инспекцию, несогласие с судебными решениями, просьбы оспорить судебные решения, и пр, а также обращения граждан с неустойчивой психикой, которые остро реагируют на политические и экономические изменения в стране.

Все поступившие обращения взяты на особый контроль. Рассмотрено 29 обращений и 43 вопроса. По результатам рассмотрения меры приняты по 3 обращениям, даны разъяснения по 25 обращениям, в работе -1 обращение.

Количество коллективных обращений увеличилось и составило 7,2% от общего количества обращений. В связи со строительством мостового перехода через Керченский пролив, в поле зрения авторов находились вопросы по ограничению движения большегрузных машин через населенные пункты обращения, связанные с качеством предоставления коммунальных услуг, в том числе перебоями в электро-, газо- и водоснабжении, содержанием общедомового имущества

С устными обращениями обратились 152 заявителя.

Основная тематика обращений представлена в следующем слайде.

Тематический анализ письменных и устных обращений граждан показал, что в первом квартале 2016 года по-прежнему самыми многочисленными остаются вопросы жилищно-коммунальной сферы 37.5%.

Превышен среднерайонный показатель по количеству письменных обращений по вопросам жилищно-коммунальной сферы (в расчете на 1000 человек населения) Голубицким, Таманским, Новотаманским, Старотитаровским поселениями района.

По вопросам социальной направленности поступило 15,7% обращений. Доминировали вопросы: предоставления мест в детских садах и решения конфликтов в образовательных учреждениях, качества медицинского обслуживания (запись к врачу, отсутствие врача, долговременное получение результатов анализов,недостаточное оснащение медицинских учреждений района необходимым оборудованием, нехватка врачей и медицинских работников, порядок освидетельствования, зубопротезирование, льготное обеспечение лекарственными средствами

Превышен среднерайонный показатель количества письменных обращений по вопросам социальной сферы (в расчете на 1000 человек населения) Голубицким, Таманским, Новотаманским, Сенным, Темрюкским городским поселениями района.

Вопросы транспорта и дорожного хозяйства составили 11,8%. Приоритетными были проблемы ремонта и содержания дорог, ограничение проезда большегрузного транспорта, установки знаков дорожного движения, светофоров и другие.

Превышен среднерайонный показатель количества письменных обращений по вопросам транспорта и дорожного хозяйства (в расчете на 1000 человек населения) Таманским, Новотаманским, Сенным, Вышестеблиевским поселениями.

В 1 квартале 2016 года увеличилось число обращений по вопросам земельных отношений 11,0%. В числе вопросов земельного урегулирования преобладают вопросы согласования границ, выделения земли для развития личного подсобного хозяйства. Заявители чаще всего спрашивали о реализации программы государственной поддержки многодетных семей в части предоставления земельных участков под индивидуальное жилищное строительство, о предоставлении земли многодетным семьям.

Для решения вопросов о предоставлении земельных участков многодетным семьям проведены заседания рабочей группы. Вопросы формирования земельных участков в целях предоставления гражданам, имеющим трех и более детей, находятся на особом контроле и ведутся в соответствии с действующим законодательством. Вся информация размещается на сайте администрации, публикуется в СМИ.

Вопросы строительства и архитектуры остались на прежнем уровне. Заявители обращали внимание на нарушение законодательства, СНИПов при строительстве, необходимость сноса незаконных строений.

По результатам рассмотрения обращений, 64,1% рассмотрено комиссионно, с выездом на местос участием представителей общественности, депутатов, специалистов структурных подразделений, в присутствии заявителей. На все обращения направлены письменные ответы.

Из них удовлетворено 26,5%,разьяснено 73,5 %

В аналитической записке управления по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края отмечено, что по количеству письменных обращений, поступивших в администрацию края Темрюкский район не превышает среднекраевые значения (3,16) по количеству обращений в расчете на 1000 человек населения района и составляет 2,16 обращений, что на 68% ниже среднекраевых

Количество письменных обращений, поступивших в администрацию Краснодарского края из Администрации Президента РФ на 1000 чел. населения района составило 0.6 , ниже среднекраевого на 69,3%.

В приемную администрации Краснодарского края поступило 0,17 обращений на 1000 жителей Темрюкского района ниже среднекраевого на 31%

По многоканальному круглосуточному телефону администрации края поступило 0,68 обращений на 1000 жителей района на 64% ниже среднекраевого .

Количество обращений по вопросам коммунального и жилищного хозяйства на 1000 жителей в администрацию края на 1000 жителей 0,41 и 0.22 обращение соответственно, среднекраевой показатель 0.66, 0.42 соответственно.

По вопросам социального обеспечения населения на 1000 чел. жителей района поступило в 0.24 обращения ниже среднекраевого на 64,8%.

На уровне среднекраевых показателей: количество обращений по вопросам земельных отношений – 0,16 на 1000 жителей район.

Несмотря на комплексные меры, принимаемые администрацией района, при значительной поддержке федеральных структур на 15% возросло количество обращений по вопросам здравоохранения.

В соответствии с графиком работы были проведены «Социальные десанты» в поселениях Темрюкского района специалистов государственных и муниципальных учреждений в целях обеспечения информационной доступности в сфере получения услуг в службах социальной сферы и совершенствования оказания медицинской помощи жителям сельской местности (учитывая кадровый врачебный дефицит).

В «Социальном десанте» принимали участие специалисты фонда обязательного медицинского страхования. Разъясняли порядок оказания медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи, о замене полисов ОМС**,** вели прием населения по вопросам направления деятельности.

Специалисты Управления Пенсионного фонда Российской Федерации в Темрюкском районе давали разъяснения по пенсионному законодательству, порядке назначения и расчета пенсии, включая разъяснения по вносимым изменениям в пенсионное законодательство.

Специалисты государственного учреждения Краснодарского края «Центр занятости населения Темрюкского района» представляли информацию о возможности трудоустройства, предлагая перечень вакансий, консультируя об услугах в вопросах трудоустройства, организации собственного дела, о возможности получения материальной поддержки в период временной занятости и обучения.

Специалисты управления социальной защиты населения в Темрюкском районе отвечали на вопросы о компенсационных выплатах, социальных пособиях назначаемых и выплачиваемых УСЗН. Востребованными оказались вопросы о краевом семейном капитале, порядке получения звания «Ветеран труда».

Специалисты многофункционального центра консультировали население по предоставлению государственных и муниципальных услуг.

Всего воспользоваться предлагаемыми на социальном десанте услугами смогли около полутора тысяч жителей Темрюкского района.

Руководство муниципального образования Темрюкский район принимает все меры направленные на снижение обращений населения района в администрацию Краснодарского края и федеральные органы на усиление внутриведомственного контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, направленные на исключение фактов формализма при рассмотрении обращений, проверку достоверности ответов, детального анализа обращений граждан в целях выработки предложений по исключению причин, порождающих рост обращений, уделяет особое внимание разъяснительной работе с населением, в том числе с привлечением общественности. Делает все возможное, чтобы власть была максимально приближена к интересам и проблемам конкретного гражданина, старается укреплять доверие людей и создать комфортные условия проживания для всего населения Тамани.