***Информация о количестве поступивших обращений граждан по Ковылкинскому муниципальному району за 2017 год***

В 2017 году в администрацию Ковылкинского муниципального района Республики Мордовия поступило 913 обращений (январь – 58, февраль – 63, март -84, апрель – 50, май – 79, июнь -60, июль – 58, август – 168, сентябрь -88, октябрь – 74, ноябрь – 70, декабрь - 61), что на 235 обращений меньше, чем в 2016 году.

Из поступивших обращений - 249 поступили через:

|  |  |
| --- | --- |
| Администрацию Главы РМ | 92 |
| Правительство РМ,  в т.ч.обращения, направленные Президенту РФ | 103  80 |
| Главного федерального инспектора по Республике Мордовия аппарата полномочного представителя Президента РФ в Приволжском федеральном округе | 5 |
| Депутата ГД В.Б.Ефимова | 1 |
| Государственное Собрание РМ | 1 |
| Депутата Государственного Собрания РМ А.И.Позднякова | 2 |
| Депутата Государственного Собрания РМ В.В.Якуба | 1 |
| Министерство образования РМ | 7 |
| Министерство ЖКХ и ГЗН РМ,  в т.ч.обращения, направленные Президенту РФ | 8  2 |
| Министерство сельского хозяйства и продовольствия РМ | 3 |
| Министерство экономики РМ | 1 |
| Министерство строительства РМ | 1 |
| Уполномоченного по правам ребенка при главе РМ | 1 |
| Прокуратуру РМ | 1 |
| Госкомтранс РМ | 6 |
| Государственную жилищную инспекцию РМ | 1 |
| МВД РМ Управление ГИБДД | 1 |
| ТО УФС по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека | 1 |
| ГУ по делам ГО ЧС и ликвидации последствий стихийных бедствий по РМ | 1 |
| ГУ МЧС и ГО по РМ Ковылкинский отдел | 1 |
| МИФНС№5 по РМ | 1 |
| Ковылкинскую межрайонную прокуратуру | 10 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Распределение обращений граждан по поселениям Ковылкинского муниципального района | | | | |
| № пп | Наименование поселения | Количество обращений | | |
| За отчетный период  2017 г. | За предыдущий период  2016 г. | % к предыдущему периоду |
| 1 | Большеазясьское | 115 | 93 | 124 |
| 2 | Изосимовское | 27 | 16 | 169 |
| 3 | Каз.Майданское | 8 | 9 | 89 |
| 4 | Клиновское | 39 | 45 | 87 |
| 5 | Кочелаевское | 10 | 9 | 111 |
| 6 | Краснопресненское | 11 | 17 | 65 |
| 7 | Красношадымское | 21 | 24 | 87 |
| 8 | Курнинское | 1 | 7 | 14 |
| 9 | Мамолаевское | 22 | 10 | 220 |
| 10 | Мордвечкенинское | 17 | 17 | 100 |
| 11 | Мордколомасовское | 4 | 4 | 100 |
| 12 | Новомамангинское | 8 | 6 | 133 |
| 13 | Парапинское | 25 | 30 | 83 |
| 14 | Покровское | 4 | 4 | 100 |
| 15 | Примокшанское | 24 | 7 | 343 |
| 16 | Руссколашминское | 5 | 4 | 125 |
| 17 | Рыбкинское | 65 | 24 | 270 |
| 18 | Токмовское | 51 | 44 | 116 |
| 19 | Троицкое | 10 | 23 | 44 |
| 20 | Чекашевополянское | 7 | 8 | 87 |
| 21 | Шингаринское | 16 | 35 | 46 |
| 22 | ГП Ковылкино | 2123 | 1172 | 181 |

**Распределение обращений, поступивших в администрации**

**сельских поселений Ковылкинского муниципального района в 2017 году**



Количество обращений граждан, поступивших в администрацию

Ковылкинского муниципального района в 2017 г.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № пп | Темы обращений | За отчетный период  2017 г. |
|
| 1 | Материальная помощь | 34 |
| 2 | Жилищные вопросы | 81 |
| 3 | ЖКХ (включая тарифы) | 44 |
|  | В т.ч. вопросы установки индивидуального отопления | 2 |
| 4 | Газификация | 5 |
| 5 | Водоснабжение | 12 |
| 6 | Благоустройство территории проживания | 22 |
| 7 | Дорожное строительство | 42 |
| 8 | Помощь погорельцам | 9 |
| 9 | Помощь пострадавшим от паводка | 1 |
| 10 | Трудоустройство | 5 |
| 11 | Направление на учебу | 0 |
| 12 | Жалобы граждан | 11 |
| 13 | Вопросы выплаты заработной платы | 5 |
| 14 | Транспортное сообщение | 29 |
| 15 | Установка автобусной остановки | 1 |
| 16 | Установка группы инвалидности | 0 |
| 17 | Присвоение звания «Ветеран труда» | 0 |
| 18 | Сохранение и открытие социально-значимых учреждений | 0 |
|  | **Обращения по иным проблемам в том числе:** |  |
| - Земельные вопросы | 34 |
| - уведомление о продаже земли | 0 |
| - Вопросы опеки и попечительства (об установлении опеки и попечительства, установлении выплат, снятие денежных средств н\летних, продажи доли квартиры, транспорта, передача в залог банку доли квартиры (дома), заключение трудовых договоров с н\летними и др. | 384 |
| - Вопросы приватизации | 41 |
|  | -О передаче здания в собственность города | 3 |
|  | - О ремонте социально-значимых учреждений | 3 |
|  | - Вопросы по соцвыплате на жилье | 12 |
|  | - О внесении изменений в состав семьи очередников на улучшение жилищных условий | 35 |
|  | - О ремонте,строительстве моста | 2 |
|  | - О незаконном открытии торговой точки | 1 |
|  | - О незаконном строительстве | 0 |
|  | - О водоотведении | 6 |
|  | - О содержании территории городской свалки | 1 |
|  | - О благоустройстве территории кладбищ | 1 |
|  | Разное | 87 |
|  | ВСЕГО | **913** |

Из поступивших в 2017 году в администрацию Ковылкинского муниципального района 913 обращений граждан 398 (43,6%) проступили от жителей, проживающих в сельских поселениях Ковылкинского муниципального района, 452 (49,5%) от жителей городского поселения Ковылкино, 63 (6,9%) от иногородних граждан.

**Классификация поступивших обращений**

**по территориальности проживания граждан**

**в 2017 году**

 Анализ обращений, поступивших в адрес администрации Ковылкинского муниципального района, показывает, что большую часть своих письменных обращений жители направляют именно главе Ковылкинского муниципального района Ташкину В.И. как высшему должностному лицу и именно с ним связывают надежды на решение своих проблем. Хочется отметить, что письменные обращения граждан продолжают оставаться одним из важнейших каналов обратной связи между органами местного самоуправления и населением района, т.к. в обращениях граждан поднимаются социально значимые проблемы, касающиеся всех сторон нашей жизни.

Глава района лично знакомится со всеми обращениями, поступившими на его имя, и принимает решение по их рассмотрению. К решению вопросов, изложенных в письмах, привлекаются все - заместители главы района, руководители структурных подразделений, руководители предприятий и организаций, главы сельских поселений, входящих в состав Ковылкинского муниципального района.

По-прежнему, в обращениях доминируют вопросы жилья, из них: - улучшение жилищных условий граждан и предоставления жилого помещения, переселение из ветхого и аварийного жилья, обеспечение жильем детей-сирот.

Большая часть обращений связана с вопросами соблюдения правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда. Жильцы многоквартирных домов, как правило, не удовлетворены работой своих управляющих компаний по обслуживанию и ремонту общего имущества, нерациональным, по их мнению, расходованием средств по благоустройству придомовых территорий, детских площадок и зон отдыха.  В значительной мере проблемы вызваны изношенностью и увеличением жилого фонда.

Проблемы жилищно-коммунальной сферы решаются в рамках федеральных и региональных программ, а также путём реализации собственных программ с привлечением ремонтных служб, управляющих компаний, заинтересованных жителей Проблемы в оплате жилищно – коммунальных услуг связаны с системой расчетов за коммунальные услуги, недоверием потребителей к обоснованности выставляемых платежей, порядку применения льгот по оплате за жилищно-коммунальные услуги.

Значительное число обращений касалось вопросов хозяйственной деятельности. В первую очередь, это транспортное обслуживание сельского населения. Наиболее злободневной остается проблема неудовлетворительного состояния муниципальных дорог (строительство, эксплуатация и сохранность автомобильных дорог), а также дворовых проездов, организация сбора и вывоза мусора. К сожалению, в виду отсутствия достаточного финансирования вопрос ремонта дорог, асфальтирования улиц не может решиться положительно в большинстве случаев.

На уровне с 2016 годом остаются поступившие заявления об оказании материальной помощи социально уязвимым категориям населения – инвалидам, пенсионерам, малообеспеченным гражданам и многодетным семьям, а также о предоставлении дополнительных льгот.

В связи с выполнением программы по временному трудоустройству несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в администрацию Ковылкинского муниципального района поступило большое количество обращений от несовершеннолетних и их родителей с просьбой о выдаче разрешения на заключение трудового договора для выполнения в свободное от получения образования время легкого труда, не причиняющего вреда здоровью и без ущерба для освоения образовательной программы.

Обращений по вопросам нехватки мест и очередности в дошкольные образовательные учреждения Ковылкинского муниципального района не поступало. Это удалось достигнуть за счёт ввода в эксплуатацию двух центров развития ребенка – детский сад «Сказка» и детский сад «Улыбка» на 250 мест каждый.



Рост числа обращений в 3 квартале 2016 года связан с предвыборной кампа-нией по выборам депутатов Государственной Думы ФС РФ, Государственного Собрания РМ, органов местного самоуправления, в 3 квартале 2017 года с предвыборной кампанией по выборам Главы Республики Мордовия.

Динамика последних лет показывает о стабильном снижении числа письменных обращений, поступающих в администрацию Ковылкинского муниципального района. 

Из 913 обращений, поступивших в 2017 году, по 640 приняты решения и даны положительные ответы, по 273 даны разъяснения и рекомендации.

Одной из важнейших форм работы с населением являются личные приемы граждан. Личный прием граждан проводится Главой Ковылкинского муниципального района и его заместителями согласно графику. График приема населения по личным вопросам в администрации Ковылкинского муниципального района размещен на сайте <http://kovilkino13.ru>, вывешен в фойе администрации на первом этаже.

В 2017 году на личном приеме главой Ковылкинского муниципального района и его заместителями было принято - 186 заявителей (2016 г. – 236), каждому из которых даны мотивированные разъяснения на основе действующего законодательства.

**Динамика приема граждан по личным вопросам**

**Главой Ковылкинского муниципального**

**района и его заместителями за 2016-2017 гг**



На официальном сайте Ковылкинского муниципального района работает раздел «Электронная приемная», где каждый желающий может обратиться с личным предложением, заявлением или жалобой к Главе Ковылкинского муниципального района.

В  2017 году через электронную приемную обратился – 41 заявитель.

Обращений граждан по вопросам коррупционных проявлений за 2017 год в администрацию Ковылкинского муниципального района не поступало.

12 декабря 2017 года на территории Ковылкинского муниципального района проведен пятый общероссийский день приема граждан, приуроченный ко Дню Конституции Российской Федерации, всеми органами местного самоуправления (городских и сельских поселений), расположенных на территории района.

В ходе общероссийского дня приема граждан на личный прием обратилось 5 граждан, из них в администрацию Ковылкинского муниципального района - 3, администрацию городского поселения – 2, администрации сельских поселений – 0. Обеспечен прием в режиме видеосвязи ССТУ с другими органами в пределах компетенции 2 гражданам.

На сайте Ковылкинского муниципального района в разделе «Информация по работе с обращениями граждан» создан подраздел «О личном кабинете на сайте Президента РФ», где размещена информация о данной информационной системе, а также есть ссылка на Личный кабинет <http://letters.kremlin.ru/> .

В целях эффективного решения проблем жителей Ковылкинского муниципального района, а также совершенствования работы с обращениями граждан и сокращения сроков рассмотрения заявлений на территории Ковылкинского муниципального района традиционными стали выездные приёмы граждан. Организация и проведение выездных приёмов граждан направлена на решение вопросов совершенствования постоянного и прямого общения ответственных работников администрации района с главами сельских поселений, жителями населенных пунктов, расположенных на территории Ковылкинского муниципального района; регулярное информирование населения об основных направлениях и содержания работы главы и администрации района; получение полной и достоверной информации о социально-экономической обстановке на территории района, выявление наиболее актуальных проблем территории и оперативное принятие мер по их решению.

Распоряжением администрации Ковылкинского муниципального района от 15 декабря 2017 года № 391-ро утвержден график выездных приемов по личным вопросам Главой Ковылкинского муниципального района в сельских поселениях на 2018 год. Распоряжением от 15 декабря 2017 года № 392-ро созданы рабочие группы из числа специалистов администрации Ковылкинского муниципального района, органов социальной защиты, пенсионного фонда, здравоохранения для организации выездных приемов по личным вопросам и утвержден график выездных приемов в поселениях на 2018 год. Решение социальных вопросов населения является важнейшим аспектом деятельности органов власти. Как показывает практика, работа служб социальной защиты населения, лечебных учреждений максимально приближена к каждому конкретному человеку, ориентирована на решение его проблем.

Для граждан Ковылкинского муниципального района создано и функционирует муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Ковылкинского муниципального района», расположенное в г. Ковылкино по адресу: ул. Пролетарская, д.70. В МБУ Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Ковылкинского муниципального района» предусмотрено оказание большого спектра государственных и муниципальных услуг. Жители города и района могут обратиться с заявлениями, где согласно утвержденным регламентам им будет оказана необходимая услуга.

За 2017 год МБУ Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Ковылкинского муниципального района» было оказано гос.услуг – 35045, муниципальных услуг – 4989, электронных услуг – 2407.

Услуги населению предоставляются специалистами: понедельник, среда, четверг с 8-00 до 17-00 час., вторник, пятница с 8-00 до 20-00 час., суббота с 8-00 до 14-30 час., с перерывом на обед с 13-00 до 14-00 час. Воскресенье – выходной. Для посетителей работают 6 окон приема и 1 окно выдачи готовых документов.

Для оперативной связи с населением и решения вопросов в районе функционирует Единая дежурная диспетчерская служба,  на которую возложена координация действий всех служб при возникновении аварийных и чрезвычайных ситуаций. Данная служба совместно со специалистами предприятий ЖКХ осуществляет контроль за работой объектов жизнеобеспечения, расположенных на территории района, круглосуточно регистрирует сообщения, поступающие от населения по аварийным вопросам жилищно-коммунального хозяйства. Обо всех аварийных ситуациях и принятых мерах ежедневно докладывается Главе Ковылкинского муниципального района.

Одной из главных задач при организации работы с обращениями граждан является принятие мер по недопущению фактов нарушения сроков рассмотрения обращений, усиление требовательности к исполнителям и ответственность всех должностных лиц за соблюдением порядка рассмотрения обращений и подготовки ответов.

В связи с этим необходимо не допускать формального подхода к рассмотрению заявлений, а каждый перенос срока обосновывать объективными фактами. Проблема формальных ответов встречается, когда исполнители недостаточно ответственно подходят к вопросам, затронутым в обращениях. Направляемый заявителю ответ не содержит полной информации на поставленные им вопросы. Все это приводит к повторным обращениям граждан.