

**Рассмотрение обращений граждан и организация приема
в администрации Омского муниципального района, администрациях
городского и сельских поселений Омского муниципального района
Омской области в 2011 году**

В Администрации Омского муниципального района, администрациях городского и сельских поселений сложилась определенная система рассмотрения устных и письменных обращений граждан, организации личного приема.

Порядок работы с обращениями граждан в Омском муниципальном районе осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Регламентом работы Администрации, Инструкцией по делопроизводству в Администрации Омского муниципального района Омской области.

В целях контроля вопрос «Организации работы с обращениями граждан» по итогам года рассматривается на аппаратных совещаниях при Главе Омского муниципального района. Годовые аналитические записки с рекомендациями Главы Омского муниципального района по повышению требовательности к подведомственным службам за состоянием исполнительской дисциплины, по своевременному и качественному разрешению обращений граждан, направляются во все структурные подразделения Администрации Омского муниципального района и администрации городского и сельских поселений для принятия мер. И, как обратная связь, по итогам года руководители структурных подразделений Администрации Омского муниципального района Омской области и администраций городского и сельских поселений информируют Администрацию Омского муниципального района Омской области о результатах проводимой работы.

В общем отделе Организационно-кадрового управления Администрации Омского муниципального района посетители получают разъяснения, а,

нередко, и разрешение проблемы. Главный специалист ответственный за работу с обращениями граждан ведет запись на прием, составляет реестры по личному приему Главы Омского муниципального района, его заместителей согласно утвержденному графику. Обработка корреспонденции, поступившей в адрес Администрации Омского муниципального района, аналитическая работа осуществляются на основе компьютерной программы, что способствует оперативности в работе. На её основе проводится тематический анализ поступивших обращений, готовится ежемесячно информационно-аналитический материал.

В течение 2011 года особое внимание уделялось повышению качества работы с обращениями граждан и срокам рассмотрения обращений. Все предложения, заявления, жалобы граждан, поступившие в Администрацию Омского муниципального района, рассмотрены Главой Омского муниципального района, его заместителями и направлены исполнителям, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращениях. Ведется ежедневный учет и контроль выполнения поручений, данных руководителями структурных подразделений Администрации Омского муниципального района по разрешению обращений. С этой целью еженедельно готовятся информации о сроках их прохождения и направляются руководителям структурных подразделений Администрации Омского муниципального района, что позволяет принимать оперативные меры и рассматривать обращения в установленные законом сроки. Постоянно на особом контроле находились разрешения повторных обращений и обращений, направленных через вышестоящие органы.

В 2011 году в адрес **Администрации Омского муниципального района, администраций городского и 23 сельских поселений** поступило - 36875 устных и письменных обращений (2010 г. - 20008) в 1,9 раза больше уровня 2010 года - в которых поставлено 39189 вопросов (2010 г. - 20166), из них 97,5 % нашли положительные решения или даны разъяснения 38197 заявителям (2009г.- 92,2 % приняты положительные решения и даны

разъяснения 18597 заявителям).

В минувшем году в адрес **Администрации Омского муниципального района** поступило 7061 устных и письменных обращений (в 2010 г. –7060 обращений), что примерно на уровне 2010 года. В них поставлены 7278 вопросов, что больше на 3 обращения (2010 г.- 7057); 483 обращения поступило из вышестоящих органов, что меньше на 21 обращение (2010 г. – 504). 6855 обращения разрешены положительно или даны разъяснения, что составляет 94,2%. Повторных обращений поступило 140, что на 31 меньше (2010 г. – 171). Продолжена практика комиссионного рассмотрения обращений, с выездом на место, с приглашением для беседы заявителей.

В **Администрацию Омского муниципального района** обратилось 7061 человек, из них Главой Омского муниципального района и его заместителями на личном приеме принято 614 граждан (2010 г. – 643 граждан).

В связи с увеличением количества обращений граждан в Администрацию Омского муниципального района Главой Омского муниципального района было принято решение о проведении рабочих поездок Главы Омского муниципального района и об организации работы «Телефона доверия» Главы Омского муниципального района Омской области. В течение 2011 года были организованы рабочие поездки Главы муниципального района, его заместителей, руководителей структурных подразделений Администрации и территориальных органов Омского муниципального района в городское и сельские поселения согласно графику. Для рабочих выездов был определен один день недели – пятница.

На выездных приемах граждан Главой и его заместителями, руководителями структурных подразделений Администрации, федеральных и территориальных служб Омского муниципального района Омской области в Чернолучинском городском и 18 сельских поселениях в 2011 году:

- принято Главой Омского муниципального района - 91 человек;

- принято заместителями Главы Омского муниципального района – 208 граждан;
- принято структурными подразделениями Администрации Омского муниципального района - 228 граждан;
- проконсультировано – 790 гражданина.

Всего на выездных приемах принято Администрацией Омского муниципального района и проконсультировано – 1369 гражданина.

В течение 2011 года осуществлялся прием обращений граждан по «Телефону доверия» Главы Омского муниципального района Омской области по телефонному номеру 8(381-2)32-96-70 еженедельно по средам, за исключением праздничных дней, с 14 до 18 часов. На «Телефон доверия» Главы Омского муниципального района поступило 16 обращений, в основном это вопросы коммунального хозяйства:

- о водоснабжении;
- о теплоснабжении и т.д.

Все обращения разрешены положительно и даны разъяснения.

Рабочие поездки Главы Омского муниципального района и организация работы «Телефона доверия» Главы Омского муниципального района позволили более качественно и оперативно рассматривать обращения граждан, в ходе поездки в поселения выявляются и ставятся на контроль для решения проблемные вопросы населения.

Не все граждане имеют возможность выехать в город Омск, чтобы решить свои проблемы. В ходе консультационного приема в течение 1,5 часов граждане получают в одном месте (приемы проводятся в культурно - досуговых центрах или школах) консультации по интересующим их вопросам.

Из 91 жителей, побывавших на выездных приемах Главы Омского муниципального района, 89 обращений разрешены положительно и даны

разъяснения, что составляет 97,8 % от общего числа обращений на выездных личных приемах Главы Омского муниципального района.

За отчетный период в **Администрацию Чернолучинского городского поселения Омского муниципального района** поступило 513 обращений граждан (2010 г. – 559), меньше на 46, в устных и письменных обращениях граждан поставлено 620 вопросов (2010 г. - 559), даны разъяснения или приняты положительные решения по всем обращениям.

В **администрации сельских поселений Омского муниципального района** обратилось на прием 31339 граждан (2010 г. - 12516), больше в 2,5 раза, в том числе из вышестоящих организаций 68 (2010 г. – 66), больше на 2, в устных и письменных обращениях поставлено 31288 вопроса (2010 г. - 12550), на 30722 даны разъяснения и приняты положительные решения (2010 г. - 11506), что составляет 98,2 %.

В 2011 году в адрес **Администрации Омского муниципального района** наибольшее количество обращений поступило от жителей Новоомского–79, Богословского– 75, Троицкого – 75, Морозовского – 68, Красноярского – 62, Андреевского – 54.

Авторами обращений - более 50 % являются пенсионеры, ветераны войны и труда, инвалиды, многодетные семьи, одинокие матери. В своих обращениях граждане поднимают следующие вопросы:

- о росте цен на коммунальные услуги, жилье, транспорт;
- низкой заработной плате и пенсии, сокращении бесплатной медицинской помощи;
- о доступности приобретения жилья;
- об индивидуальном жилищном строительстве, улучшении жилищных условий;
- о ненадлежащем содержании жилого фонда, его ветхости,
- об отсутствии тепла, водоснабжения и т.д.

В сравнении с предыдущим 2011 годом в **Администрацию Омского муниципального района** увеличилось количество обращений по вопросам:

строительства, архитектуры и жилищного хозяйства – в 7,2 раза;
торговли и массового питания – 5,3 раза;
социального обеспечения – в 5,3 раза;
системы образования – в 1,5 раза;
экологии и охраны природы - в 1,1 раза;
правоохранительных, судебных и военных органов – в 1,1 раза;
разные вопросы – в 1,1 раза,
в тоже время уменьшилось количество обращений по вопросам:
промышленности - в 0,2 раза;
труда – в 0,3 раза;
связи - в 0,6 раза;
коммунального хозяйства – в 0,6 раза;
землепользования, сельского хозяйства и агропромышленного
комплекса – в 0,7 раза;
транспорта – в 0,8 раза;
культуры, физической культуры и спорта, молодежной политики – в 0,8
раза;
здравоохранения – в 0,8 раза.

Количество обращений граждан по вопросам землепользования, сельского хозяйства и агропромышленного комплекса в почте **Администрации Омского муниципального района** занимает 57,7 % (4184). 2717 обращений поступило по вопросам выделения, оформления земельных участков, земельных и имущественных паев (2010 г. -5958) из них 2674 обращения получили разъяснения или положительное решение, что составляет 2,3 %. В целом по **Омскому муниципальному району Омской области** рассмотрено 7153 таких обращений (18,3 %) (2009 г. -8317).

За 2011 год в **Администрацию Чернолучинского городского поселения Омского муниципального района** по данным вопросам поступило 208 обращений граждан (2010 г. – 49), больше в 4,2 раза по всем обращениям даны разъяснения или приняты положительные решения.

В администрации сельских поселений Омского муниципального района обратилось на прием по вопросам выделения, оформления земельных участков, земельных и имущественных паев 2108 человек (2010 г. - 11969), больше в 1,1 раза, на 1861 даны разъяснения и приняты положительные решения (2010 г. - 1672).

Острой проблемой остается реализация права на жилище. Количество обращений по вопросам строительства, архитектуры и жилищного хозяйства в почте Администрации Омского муниципального района составило 2323 – 1,95 % от общего количества обращений за 2011 год, что в 7,2 раза больше (2010 год - 323), на 2000 даны разъяснения и приняты положительные решения (2010 г. - 306). В целом по Омскому муниципальному району рассмотрено (10,3 %) заявлений. Заявителей беспокоит сохранение больших объемов ветхого и аварийного жилищного фонда, требующего его ремонта, отсутствие финансовой возможности для его приобретения или строительства.

За 2011 год в Администрацию Чернолучинского городского поселения Омского муниципального района по вопросам строительства, архитектуры и жилищного хозяйства поступило 48 обращения граждан (2010 г. – 65), меньше на 17, по всем обращениям даны разъяснения.

В администрации сельских поселений Омского муниципального района обратилось на прием по вопросам строительства, архитектуры и жилищного хозяйства 1651 гражданин (2010 г. -917), больше в 1,8 раза, на 1546 даны разъяснения и приняты положительные решения (2010 г. - 715).

Вопросы по улучшению жилищных условий рассмотрены в администрациях Ачаирского, Богословского, Дружинского, Лузинского, Надеждинского, Новоомского, Омского, Троицкого, Усть-Заостровского сельских поселений.

На личном приеме к Главе Омского муниципального района С.Г. Алексееву обратилась жительница с. Богословка с вопросом - «О несогласии с выселением из жилого помещения». Положительно был решен

вопрос и заявителю была предоставлена квартира по адресу: с. Красноярка, ул. Гагарина, д.13а, кв.1.

Значительное место занимают вопросы строительства и ремонта дорог в 2011 году поступило 211 обращений (2010 г. – 84). В обращениях, поступивших от жителей Богословского, Морозовского, Троицкого, Красноярского, Покровского, Пушкинского поселений ставятся вопросы ремонта магистральных и межпоселковых дорог, осуществляющих связь жителей сел и деревень с крупными районными центрами и городом Омском.

С вопросами строительства и ремонта дорог обращались жители в **администрации Андреевского, Богословского, Дружинского, Магистрального, Омского сельских поселений.**

Положительно решен вопрос о ремонте дороги по ул. Березовая в д. Ракитинка (Морозовское сельское поселение). В сентябре выполнены работы по отсыпке щебнем поврежденных участков дороги.

Количество обращений граждан по вопросам коммунального хозяйства в почте **Администрации Омского муниципального района** занимает 4,4 % (322). 70 обращений поступило по вопросам газификации. В целом по **Омскому муниципальному району** рассмотрено 1611 таких обращений. (4,1 %) от общего количества обращений за 2011 год.

За 2011 год в **Администрацию Чернолучинского городского поселения Омского муниципального района** по вопросам коммунального поступило 44 обращений граждан (2010 г. – 20), больше в 2,2 раз, по всем обращениям даны разъяснения или приняты положительные решения.

Всего в **администрации сельских поселений Омского муниципального района** обратилось на прием по вопросам коммунального 1245 человек (2010 г. - 983), больше в 1,3 раза, на 1145 даны разъяснения или приняты положительные решения (2010 г. - 721).

Наибольшее количество обращений по вопросам газификации и теплоснабжения поступило от жителей в **Администрации Богословского,**

Иртышского, Комсомольского, Магистрального, Омского, Петровского **сельских поселений.**

Вопросы строительства и ремонта водопроводов, снабжения питьевой водой чаще всего направляли жители Андреевского, Ачаирского, Богословского, Дружинского, Комсомольского, Красноярского, Новоомского, Новотроицкого, Омского, Пушкинского, сельских поселений в **Администрацию Омского муниципального района.**

По результатам рассмотрения обращения жительницы с. Красноярка выполнены работы по закольцовке и ремонту водопроводных сетей в с. Красноярка.

Количество обращений граждан по вопросам системы образования в почте **Администрации Омского муниципального района** занимает 1,1 % (82). Каждое второе обращение (43) поступило по вопросам детских дошкольных учреждений. В целом по **Омскому муниципальному району** рассмотрено 153 таких обращений (0,4 %).

За 2011 год в **Администрацию Чернолучинского городского поселения Омского муниципального района** обращений граждан по вопросам системы образования поступило 2 (2010 г. –1).

В **администрации сельских поселений Омского муниципального района** по вопросам системы образования обратилось на прием 69 граждан (2010 г. - 57), на 63 обращений даны разъяснения и приняты положительные решения (2010 г. - 40).

Наибольшее количество обращений по вопросам системы образования поступило в **администрации Магистрального, Троицкого сельских поселений.**

Положительно был решен вопрос о благоустройстве начальной школы в д. Приветная. В летний период за счет средств муниципального бюджета установлено ограждение территории школы. Проведено благоустройство территории, выполнен мелкий ремонт пожарной сигнализации.

Количество обращений граждан по вопросам культуры; физической культуры и спорта; молодежной политики в почте **Администрации Омского муниципального района** занимает 0,3% (22). В целом по **Омскому муниципальному району** рассмотрено 104 таких обращений (0,3 %) (2010 г.-87), увеличилось на 12. Приняты положительные решения и даны разъяснения по 100 обращениям (2010 г. – 83).

За 2011 год в **Администрацию Чернолучинского городского поселения Омского муниципального района** обращений граждан по вопросам культуры, физической культуры и спорта, молодежной политики поступило 1 (2010 г. –0).

В **Администрации сельских поселений Омского муниципального района** обратилось на прием по вопросам культуры, физической культуры и спорта, молодежной политики 81 человек (2010 г. - 61), больше в 1,3 раза, на 77 даны разъяснения и приняты положительные решения (2010 г. - 49).

Наибольшее количество обращений граждан по вопросам культуры, физической культуры и спорта, молодежной политики поступило в **администрации Андреевского, Магистрального, Морозовского, Омского сельских поселений**.

Несколько уменьшилось количество обращений по вопросам здравоохранения и в почте **Администрации Омского муниципального района** составляет 0,3 %. В целом по **Омскому муниципальному району** их рассмотрено 111 таких обращений (2010 г. -102).

За 2011 год в **Администрацию Чернолучинского городского поселения Омского муниципального района** поступило 12 обращений граждан по вопросам здравоохранения, уменьшилось в 0,4 раза (2010 г. – 34).

В **администрации сельских поселений Омского муниципального района** обратилось на прием по вопросам здравоохранения 77 человек (2010 г. - 41), больше в 1,9 раза, на 72 даны разъяснения и приняты положительные решения (2010 г. - 37).

Пенсионеры, инвалиды, многодетные и малообеспеченные семьи чаще других обращаются с просьбой об оказании помощи в проведении дорогостоящего лечения, операций, обследования. Наибольшее количество таких обращений поступило от жителей в **администрации Богословского, Магистрального сельских поселений.**

Увеличилось 5,3 раза количество обращений по вопросам социального обеспечения и в почте **Администрации Омского муниципального** составляет 200 (2,7 %). В целом по **Омскому муниципальному району** их рассмотрено 4616 таких обращений (2010 г. -4500).

За 2011 год в **Администрацию Чернолучинского городского поселения Омского муниципального района** поступило 6 обращение граждан по вопросам социального обеспечения , увеличение в 6 раз (2010 г. – 1).

В **администрации сельских поселений Омского муниципального района** обратилось на прием по вопросам социального обеспечения 4410 человек (2010 г. - 4461), меньше на 51 , на 4400 даны разъяснения или приняты положительные решения (2010 г. - 4428).

Увеличилось количество обращений по вопросам правоохранительных, судебных и военных органов и в почте **Администрации Омского муниципального** составляет 8 (0,1 %). В целом по **Омскому муниципальному району** рассмотрено 11950 таких обращений граждан, увеличение в 3,5 раза (2010 г. -3449).

За 2011 год в **Администрацию Чернолучинского городского поселения Омского муниципального района** поступило 280 обращений граждан по вопросам правоохранительных, судебных и военных органов , уменьшение в 0,7 раза (2010 г. – 378).

В **администрации сельских поселений Омского муниципального района** обратилось на прием по вопросам правоохранительных, судебных и военных органов 11662 человека (2010 г. - 3064), больше 3,8 раза, на 11644 даны разъяснения и приняты положительные решения (2010 г. – 3035).

Наибольшее количество обращений граждан по вопросам правоохранительных, судебных и военных органов поступило в **администрации** Ачаирского, Богословского, Иртышского, Ключевского, Красноярского, Магистрального, Новоомского, Новотроицкого, Омского, Пушкинского, Розовского, Ростовкинского, Усть-Заостровского **сельских поселений**.

В **Администрации Омского муниципального района** были приняты и реализуются 13 долгосрочных целевых программ Омского муниципального района:

«Развитие малого и среднего предпринимательства в Омском муниципальном районе Омской области на 2010-2014 годы»,

«Культура Омского муниципального района Омской области 2010-2012 годы»,

«Социально-демографическое развитие Омского муниципального района Омской области 2010-2014 годы»,

«Развитие системы здравоохранения Омского муниципального района Омской области на 2010-2012 годы»,

«Новое поколение» (2010-2013 годы),

«Развитие системы образования Омского муниципального района Омской области 2010-2012 годы»,

«Развитие муниципальной службы в Омском муниципальном районе Омской области 2010-2012 годы»,

«Основные направления развития сельского хозяйства Омского муниципального района Омской области 2010-2014 годы»,

«Формирование объектов размещения бытовых и промышленных отходов на территории Омского муниципального района Омской области 2010-2014 годы»,

«Жилище (2010-2015 годы)»,

«Чистая вода (2010-2015 годы)»,

«Повышение безопасности дорожного движения и осуществление

дорожной деятельности в отношении дорог Омского муниципального района Омской области (2010-2014 годы)»,

"Энергосбережение и повышение энергетической эффективности в Омском муниципальном районе Омской области на 2011-2015 годы".

Основная их идеология и направленность социальная, это нужды и интересы каждого человека, обеспечение достойного жизненного уровня населения Омского муниципального района, защиты их прав и свобод.

В течение 2011 года нарушений сроков рассмотрения заявлений и жалоб граждан в **Администрации Омского муниципального района, администрациях городского и сельских поселений Омского муниципального района** не было.

Постоянно ведется работа по совершенствованию процесса рассмотрения обращений граждан, поступающих в Администрацию Омского муниципального района. Вся справочная и официальная информация о работе с обращениями граждан постоянно размещается на сайте Администрации Омского муниципального района. Разработаны инструкция по делопроизводству, регламент работы Администрации Омского муниципального района, где определен порядок рассмотрения обращений граждан и единые требования к подготовке, обработке, хранению и использованию образующихся в деятельности Администрации документов, совершенствования делопроизводства. Данные мероприятия позволяют сократить сроки прохождения документов за счет определения узкого круга исполнителей по конкретным вопросам и взаимодействия структурных подразделений при решении смежных вопросов, повысить исполнительскую дисциплину и качество ответов на обращения граждан в установленные сроки Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В течение 2011 года с целью оказания методической и консультационной помощи по вопросам организации делопроизводства и

работы с обращениями граждан, личного приема Главой поселения
Организационно-кадровым управлением Администрации Омского
муниципального района проводились выезды в городское и сельские
поселения.