Работа с письменными и устными обращениями граждан является одним из важнейших вопросов деятельности Администрации муниципального образования г.Саяногорск. Обращения граждан являются не только оценкой деятельности Администрации, но и огромной помощью, так как указывают на остроту возникающих проблем и позволяют вовремя корректировать и планировать работу отделов.

Работа с обращениями граждан ведется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным Законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Указом Президента Российской Федерации №171 от 17.04.2017г. «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;

- Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Конституцией Республики Хакасии.

Побудительными мотивами для обращений граждан служат проблемы жителей города, требующие, на их взгляд, принятия положительных решений [органами местного самоуправления](https://pandia.ru/text/category/organi_mestnogo_samoupravleniya/).

Обеспечение граждан жильем является одной из самых острых проблем. По-прежнему актуальными остаются проблемы и вопросы коммунально-бытового обслуживания населения.

Наибольшее число обращений поступило по вопросам ремонта и содержания жилого фонда, его обслуживания, благоустройства прилегающих территорий (озеленение дворов, работа систем отопления, водоснабжения и другие), уличного освещения, а так же неудовлетворительного состояния дорожного полотна. Возросло количество обращений по вопросам труда и занятости, актуальными остаются вопросы трудоустройства жителей муниципального образования.

Защита прав и законных интересов граждан остается приоритетом в деятельности Администрации муниципального образования г.Саяногорск. Вместе с тем препятствием к повышению ее уровня остается экономическая слабость местного самоуправления, что вызывает значительные затруднения при рассмотрении жалоб по вопросам, отнесенным к ведению муниципалитета. Несмотря на это вся работа с письменными и устными обращениями граждан в Администрации муниципального образования г.Саяногорск направлена на оказание конкретной помощи заявителям в решении их просьб и предложений, принятии исчерпывающих мер по защите прав и законных интересов граждан в соответствии с действующим законодательством.

При необходимости обращения рассматриваются с выездом на место, это позволяет детально и основательно разобраться в сущности вопроса и решить проблему, предоставить разъяснения.

Администрация города продолжает использовать в своей работе и другие формы общения с населением. Это работа с населением через средства массовой информации. В рубрике «4 Власть» ТВ-8 заместителями Главы муниципального образования г.Саяногорск, руководителями структурных подразделений, начальниками отделов даются расширенные интервью по интересующим жителей города вопросам. На официальном сайте муниципального образования г.Саяногорск и в газете «Саянские ведомости» публикуются нормативно-правовые документы и статьи на темы интересующие население. Все это позволяет оперативно и системно информировать население о деятельности Администрации.

Информирование руководства о работе с обращениями граждан, производится еженедельно на оперативном совещании с Главой муниципалитета, а так же на совещаниях у заместителя Главы муниципального образования г.Саяногорск по социальным вопросам.

Ежеквартально для специалистов проводятся мероприятия по организации работы с обращениями граждан, на которых разбираются выявленные ошибки и даются рекомендации.

Одним из направлений работы Главы муниципального образования г.Саяногорск, его заместителей, руководителей отделов является  прием граждан по личным вопросам, который обеспечивает непосредственную связь населения города с органами власти и позволяет своевременно выявлять возникающие проблемы и принимать конкретные меры по их решению.

Личный прием проводится по утвержденному графику. За 2018г. на личном приеме побывало 173 человека:

Глава муниципального образования г.Саяногорск – 116;

Первый заместитель Главы муниципального образования г.Саяногорск – 7;

заместитель Главы муниципального образования г.Саяногорск по ЖКХ,

транспорту и строительству – 38;

заместитель Главы муниципального образования г.Саяногорск по

экономическим вопросам -3;

заместитель Главы муниципального образования г.Саяногорск по

рп.Майна – 2;

заместитель Главы муниципального образования г.Саяногорск по

рп.Черемушки – 7.

Тематика обращений граждан охватывает все стороны жизнедеятельности нашего города: жилищно-коммунальное хозяйство, социальная защита, жилье, земельные вопросы, трудоустройство и т.д.

На все обращения своевременно даны письменные ответы.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | 2017 г. | 2018 г. |
| Поступило обращений всего (письменных, устных) | 665 | 864 |
| Из них: |   |
| письменных | 607 | 690 |
| устных | 58 | 173 |
| повторных | 99 | 189 |
| через вышестоящие органы | 157 | 131 |
| коллективные | 126 | 145 |
| взято на контроль | 46 | 64 |
| рассмотрено с просроченным сроком | 0 | 0 |
| решено положительно | 62 | 124 |
| проверено с выездом на место | 44 | 94 |
| выявлено случаев волокиты либо нарушений прав и законных интересов граждан | 0 | 0 |
| приняты меры к виновным по фактам нарушений прав и законных интересов граждан | 0 | 0 |