**Быть «на связи» с населением, эффективно реагировать на обращения граждан — приоритетная задача деятельности органов местного самоуправления**

Сегодня у жителей есть масса возможностей обратиться непосредственно к тому или иному должностному лицу и быть уверенным, что его обязательно услышат, что на каждый вопрос будет получен ответ.

Порядок рассмотрения обращений граждан регулируется Федеральным Законом, предоставляющим гражданам право обращаться лично, а также направлять письменные индивидуальные и коллективные обращения в органы государственной власти и в органы местного самоуправления.

Как отметил губернатор Московской области Андрей Воробьёв, повышение качества, оперативность, совершенствование форм работы с обращениями граждан, укрепление исполнительской дисциплины — это задачи, являющиеся приоритетными в деятельности органов местного самоуправления.

В городском округе Зарайск в 2017 году в администрацию поступило 3697 обращений от граждан, в 2016 году их было значительно больше — 4754. Снижение объясняется тем, что сейчас ежедневно проводятся приёмы населения заместителями главы администрации городского округа и часть вопросов снимается в рабочем порядке. Кроме того, люди чаще стали обращаться со своими проблемами на «Добродел», который по инициативе губернатора Московской области Андрея Воробьёва, действует с ноября 2015 года. Портал пользуется огромной популярностью среди жителей Московской области, в том числе и среди зарайцев. Увеличивается количество зарегистрированных пользователей, расширяется перечень вопросов, для решения которых можно обратиться на «Добродел». В прошлом году на портал поступило 1119 обращений из городского округа Зарайск. Они касались, прежде всего, работы ЖКХ, состояния дорог, благоустройства территорий. Строго контролировался срок рассмотрения вопросов — не более восьми рабочих дней.

По состоянию на 1 января текущего года из поступивших в администрацию городского округа Зарайск 3697 обращений исполнено 3677, остальные находились на тот период в работе. По 1872 вопросам были даны разъяснения, 1799 вопросов решены положительно, по 26 вопросам получен отказ. Наиболее сложные вопросы рассматривались комиссионно, с привлечением специалистов структурных подразделений, депутатов Совета депутатов.

Жители активно пользуются сейчас интернет-ресурсами. Более 75 процентов от общего количества письменных обращений поступило по электронной почте, через интернет-приёмную. Личный адрес электронной почты главы городского округа Зарайск:synkov@zarrayon.ru.В прошлом году глава городского округа Зарайск Олег Сынков провёл 11встреч с населением, в ходе которых жители делились проблемами и получали ответы на свои вопросы.

Регулярно глава городского округа, заместители главы администрации, руководители структурных подразделений проводят приём населения. График публикуется в газете «За новую жизнь», размещается на официальном сайте администрации и в Интернете.

По инициативе главы городского округа Олега Сынкова еженедельно проходят рабочие объезды территорий, в ходе которых комиссией осматриваются проблемные объекты, выслушиваются замечания и предложения жителей, которые помогают определить, а иногда и скорректировать приоритеты в деятельности администрации.

Работа круглосуточной Единой дежурной диспетчерской службы, учёт поступающих в администрацию устных обращений по телефону, тесная связь с Общественными приёмными, выборочная проверка результатов рассмотрения обращения граждан — всё это позволяет более оперативно принимать меры по решению законных просьб и жалоб населения.

Ольга Соловьёва, начальник отдела муниципальных услуг и обращений граждан администрации г.о. Зарайск