**Аналитическая записка**

**о результатах работы с обращениями граждан**

**в 2016 году**

Одно из важнейших направлений деятельности администрации муниципального образования Славянский район – это работа с обращениями граждан. Обращения являются важнейшим источником информации, это – барометр социальных настроений, четко указывающий на мотивы активности населения. Данное направление является связующей нитью власти с гражданами, с жизнью, та самая инициатива «снизу», без которой органам власти района не всегда возможно эффективно работать, оперативно реагировать на экономические, социальные, политические потребности граждан.

В администрации муниципального образования Славянский район работа с обращениями граждан ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом № 59-ФЗ от 02 мая 2006 года «О порядке рассмотрения граждан в Российской Федерации», с Порядком по работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования Славянский район, утвержденным постановлением от 23 апреля 2013 года № 932 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Славянский район».

Положение о работе с обращениями подробно регламентируют административные процедуры на всех этапах прохождения обращений и организаций личного приема граждан. Работа с обращениями ориентирована как на обеспечение прав граждан, так и на повышение ответственности должностных лиц.

В администрации муниципального образования Славянский район существует три направления работы с обращениями граждан:

- письменные обращения, в том числе поступившие по электронной почте;

- личный прием граждан;

- прием обращений посредством телефонной связи «Горячая линия».

Анализ общего количества письменных обращений, поступивших в администрацию муниципального образования Славянский район за 2016 год, показывает, что по сравнению с аналогичным периодом прошлого года их количество возросло на 34 письменных обращения, т.е. на 2 % и составило 1263 обращений.

Количество устных обращений снизилось на 17 % по сравнению с аналогичным периодом 2015 года и составило 1420 обращений.

Для оперативной связи с населением в администрации муниципального образования Славянский район работает «Горячая линия главы района». По телефону «Горячая линия» в 2016 году поступило 497 обращений, в 2015 году количество таковых обращений поступило 871, т.е. их количество сократилось на 43 %.

По категориям поступившие письменные обращения распределились следующим образом:

- заявление – 77 %;

- жалобы – 8 %;

- сообщения – 14 %;

- предложения – 0,2 %;

- не обращения, без смысла – 0,2 %.

Количество повторных письменных обращений за 2016 год возросло на 2 % и составило 6 % от общего количества обращений. Заявителям повторно даны разъяснения в рамках действующего законодательства. Причина, побуждающая граждан повторно обращаться к главе муниципального образования, зачастую вызвана попыткой многократными обращениями все-таки решить свой вопрос.

В сравнении с 2015 годом на 1 % сократилось количество обращений из вышестоящих организаций и составило 74 % от общего количества письменных обращений, поступивших в 2016 году.

Анализ обращений, поступивших из вышестоящих организаций, свидетельствует о том, что по-прежнему в своем большинстве решение вопросов, с которыми обращаются заявители в адрес руководства края и страны, входят в компетенцию органов местного самоуправления. Но многие предпочитают сразу обращаться в вышестоящие органы, полагая, что таким образом у них больше возможностей решить свою просьбу положительно. Поэтому зачастую с большим возмущением воспринимают ответы на свои обращения, направление в вышестоящие органы власти, за подписью руководителей органов местного самоуправления, расценивая это как бюрократический подход к рассмотрению их просьб и требуя ответ только за подписью того руководителя, в чей адрес было направлено письмо.

Анализ социального состава авторов обращений показывает, что большинство из них относится к социально незащищённым слоям населения: наибольшее количество обращений поступило от пенсионеров (9 %), ветераны и инвалиды (3 %), рабочие (2 %), 50 % заявителей при написании обращения не указывали свое социальное положение.

Результативность рассмотрения письменных обращений граждан в администрации муниципального образования Славянский район в процентном соотношении от числа рассмотренных такова: даны разъяснения на 43 % обращений, не поддержано 1 %, поддержано 21 % обращений, меры приняты по 24 %, находятся на рассмотрении согласно установленных Законодательством сроков 11 %. Пристальное внимание к просьбам и обращениям населения позволило в отчетном периоде увеличить положительное решение письменных обращений в сравнении с аналогичным периодом прошлого года.

В отношении устных обращений, поступивших на расширенных приемах: рассмотрено положительно 10 % обращений, поддержано и остаются на контроле до полного исполнения 15 % обращений, даны разъяснения 31 %, отказано 2 %, в работе остаются 42 % обращений.

Результаты рассмотрения обращений, поступивших по круглосуточному телефону «Горячая линия», распределились следующим образом: разъяснено 29 % обращений, положительно решены 26 % обращения, отказано в 1 %, поддержано 20 % обращений, в работе остаются 24 % обращений.

При рассмотрении обращений граждан применяются такие формы, как рассмотрение с выездом и с участием заявителей на место 20 % обращений, что обеспечивает более объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

На личных приемах граждан главой района чаще всего поднимаются вопросы выделения жилья, ремонта домов и жилых помещений, благоустройство дорог, тротуаров и дворовых территорий, причины повышения тарифов на услуги жилищно-коммунального хозяйства, а также оказание материальной помощи, в связи с трудной жизненной ситуацией.

Анализ поступившей корреспонденции показал, что тематика обращений граждан в целом не изменилось. По-прежнему доминируют вопросы жилищно-коммунального хозяйства и социального обеспечения граждан. Не менее важное значение имеют вопросы земельных отношений. Значительное место занимали просьбы выделения земельных участков под индивидуальное жилое строительство, для организации личного подсобного хозяйства. На все вопросы вышеуказанной категории были даны разъяснения в соответствии с земельным законодательством.

Каждое шестое обращение содержит просьбу об улучшении жилищных условий. В целом за 2016 год количество обращений, содержащих вопросы о предоставлении социального жилья различным категориям граждан и улучшении их жилищных условий путем участия в жилищных программах, составило 12 %. Наиболее часто они поступают от работников бюджетной сферы, молодых и многодетных семей, детей-сирот. Обеспечение детей-сирот и детей оставшихся без попечения родителей является приоритетной задачей муниципального образования Славянский район, хотя решение этой задачи требует больших денежных затрат, но администрация муниципального образования занимается данной проблемой в течение всего года. За отчетный период было выдано два сертификата на улучшение жилищных условий вынужденным переселенцам, выделена сумма денежных средств на улучшение жилищных условий лицу, уволенному с военной службы, девяти детям-сиротам были выделены квартиры. При наличии положительной динамики в данном направлении, принимаемые меры, направленные на улучшение жилищных условий, недостаточны, поэтому жилищная проблема на сегодняшний день, к сожалению, для большинства граждан района остается наиболее злободневной.

Так же приоритетными остаются вопросы капитального и текущего ремонта многоквартирных домов, благоустройства населенных пунктов, газификации улиц и частных домов, качество предоставления коммунальных услуг. Как правило, указанные вопросы поднимаются в коллективных обращениях, которых в отчетный период в администрацию района поступило 6 % от общего количества обращений, что на 18 % меньше, чем в аналогичном периоде 2015 года.

С целью установления активного диалога власти с населением, изучением проблем жителей и принятия обоюдоприемлемых решений более эффективной формой признана – проведение встреч, собраний с жителями сельских поселений. За отчетный период проведены встречи с жителями всех сельских поселений. Для участия в собраниях приглашаются заместители главы района, руководители структурных подразделений администрации, руководители служб социальной сферы. Такая форма работы дает возможность не только высказаться, выразить свою волю, но и получить квалифицированные разъяснения, а общаясь непосредственно с руководителями, обратиться с просьбой. Помимо собраний граждан проводились встречи в трудовых коллективах, на которых рассматривались вопросы социально-экономического развития.

Все мероприятия, проводимые администрацией муниципального образования Славянский район, сам смысл её работы, в конечном счете, посвящен главному – обеспечению гражданам комфортных условий жизни, улучшению качества жизни, защите их прав. Именно поэтому вопросы соблюдения и защиты прав граждан на территории муниципального образования Славянский район остаются сегодня приоритетными.

Начальник отдела

по работе с обращениями граждан О.В. Пронина