**ОТЧЕТ**

**о работе с обращениями граждан в администрации**

**Шаблыкинского района за 2018 г.**

 Конституция РФ ст. 33 закрепила право граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления. Данное право является важным конституционно-правовым средством защиты прав и свобод граждан.

Работа с обращениями граждан в администрации района является одним из важнейших направлений деятельности. Рассмотрение письменных и устных обращений граждан в администрации Шаблыкинского района осуществляется в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», регламентом работы администрации района, утвержденным постановлением администрации от 31.10.2017 г. № 346 «О регламенте работы администрации Шаблыкинского района».

Регистрация письменных обращений граждан производится в течение трех дней со дня поступления обращения в администрацию района, при поступлении обращения во второй половине дня, предшествующего праздничному или выходному дню, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничным или выходным днем. Обращения граждан регистрируется в Журнале «Регистрация предложений, заявлений и жалоб граждан» в отделе организационно-правовой, кадровой работы и делопроизводства администрации района. Также все обращения граждан регистрируются в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» СССТУ. В связи с чем, граждане имеют возможность ознакомиться с результатами рассмотрения обращений, а также о мерах, принятых по данным обращениям.

За 2018 год в администрацию Шаблыкинского района поступило 272 письменных и 15 устных обращений граждан. В обращениях граждане нередко затрагивают непростые проблемы, решение которых требует немало времени и ресурсов. В своей работе мы стремимся к тому, чтобы ни одно обращение не осталось без внимания. Все заявления и обращения были рассмотрены своевременно и по всем даны ответы и разъяснения.

Обращения граждан в основном были по вопросам:

- земельных отношений – 143 обращений;

- строительство и ремонт дорог – 25 обращений;

- благоустройства территории - 10

- по вопросам жилищно-коммунального хозяйства - 37 ,

- по предоставлению жилья - 3,

- по постановки на жилищный учет - 5

- по вопросам социальной сферы - 15

- обеспечения охраны общественного порядка – 3

- по другим вопросам – 46 обращений.

За отчетный период поступила 6 коллективных обращений. Граждане объединяются в коллективы, чтобы совместно решать такие проблемы, как оплата жилья и коммунальных услуг, капитальный ремонт и обслуживание дома, благоустройство дворовых территорий и установка детских площадок.

Анализ обращений показывает, что за 2018 год по характеру обращений на первом месте стоят вопросы в сфере коммунального хозяйства, жилищной сферы и земельных отношений (71%), они по прежнему остаются злободневными, требующими оперативного решения. Основные вопросы по которым обращались граждане в данной сфере: обеспечение водоснабжением, ремонт канализационных сетей, выделение земельных участков и выдача градостроительных планов и разрешений на переустройство жилых помещений.

 На втором месте стоят вопросы строительства и ремонт дорог (9%).

В 2018 г. существенно уменьшилось число обращений граждан по вопросу благоустройства территорий, что составило 3 %. Граждане обращались по вопросу благоустройства придомовых территорий, освещение улиц, обрезка аварийных деревьев, установка дорожных знаков.

Продолжается работа по проведению приемов граждан по личным вопросам главой администрации, его заместителями. Содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина на бланке установленного образца. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение регистрируется и рассматривается в соответствии с законодательством и установленным порядком. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов. В 2018 г. на личном приеме было принято принято 15 граждан по следующим вопросам: предоставление жилья, трудоустройство, обеспечение твердым топливом, ремонт дорог и благоустройство поселка.

Главой администрации района, его заместителями, руководителями служб ежеквартально проводятся выездные приемы граждан в администрациях сельских поселений. Принято 43 гражданина, решено положительно 16 вопросов. Это вопросы улучшения материальной базы, ремонт и проведение водопроводной сети, обеспечение дровами пенсионеров, оказание материальной помощи малоимущим, а также вопросы законности, правопорядка и землепользования.

12 декабря с 12:00 до 20:00 проводился ежегодный общероссийский День приема граждан.

В читальном зале центральной районной библиотеки функционирует информационно-правовой центр, где граждане района имеют возможность получить правовую консультацию по возникающим проблемам.

В здании Администрации района организован прием граждан уполномоченным представителем Приемной Губернатора Орловской области.

Вся работа с обращениями граждан в администрации района построена на взаимопонимании, ответственности должностных лиц и осознании того, что обращения граждан в органы местного самоуправления – это способ защиты их прав и законных интересов.