**Аналитическая справка о работе с обращениями граждан в администрации Промышленновского муниципального района**

**за 2016 год**

 Рассмотрение обращений и проведение личного приема граждан в администрации Промышленновского муниципального района осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», распоряжением Коллегии Администрации Кемеровской области от 22.02.2013 № 171-р «О повышении эффективности работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области и органах местного самоуправления», положением о порядке организации рассмотрения обращений граждан, утвержденным постановлением администрации Промышленновского муниципального района от 26.06.2016 № 1088-П «Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрации Промышленновского муниципального района».

 В администрацию Промышленновского муниципального района за 2016 год от населения поступило 887 обращений, в том числе письменных -121, устных –740, в форме электронного документа - 26, что на 34 обращения больше в сравнении с аналогичным периодом прошлого года. Из общего числа обращений поддержано - 314, разъяснено – 209, меры приняты- 336.

 Анализ обращений, поступивших в администрацию Промышленновского муниципального района, показал, что характер обращений принципиально не изменился. По-прежнему основная часть обращений, содержит вопросы по улучшению жилищных условий граждан, работы служб жилищно-коммунального хозяйства, социального обеспечения и социального страхования, хозяйственной деятельности.

 **Жилище, в том числе: жилищные вопросы и вопросы ЖКХ**. Это обращения связанные с проблемами водоснабжения, с ремонтом дорог, а также по вопросам благоустройства и освещения дворовых территорий, расчистки от снега дорог, предоставления жилья из муниципального фонда, переселения из ветхого и аварийного жилья, предоставления жилья сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, малообеспеченной категории граждан. В сравнении с аналогичным периодом прошлого года количество обращений в администрацию района по данной теме увеличилось (2015г. -561, 2016г.-639).

 **Социальное обеспечение (в том числе и оказание адресной материальной помощи), социальное страхование.** С начала текущего года по данной теме в администрацию Промышленновского муниципального района поступило 105 обращений. Одно из важнейших направлений работы - социальная защита населения.

Ежегодно расширяется перечень услуг, повышается их доступность, проводится работа по профилактике семейного неблагополучия, оказанию социальной помощи ветеранам, социально незащищенным категориям граждан и гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации. Значительная часть обращений поступила от малообеспеченных граждан, многодетных, неполных семей и других.

Практически все обращения касались оказания адресной материальной помощи. Как правило, с такими заявлениями обращаются одинокие пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, а также граждане, имеющие низкий уровень доходов, оказавшиеся в тяжелой жизненной ситуации. На территории района действует комиссия по оказанию адресной материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

Количество обращений по **вопросам хозяйственной деятельности** по сравнению с аналогичным периодом 2015 года уменьшилось (2015 год- 51 обращение, за 2016 год - 23 обращения). Большая часть обращений поступила по вопросу оплаты за аренду земельных паев. Основная отраслевая направленность района – сельскохозяйственная деятельность.

Увеличилось количество обращений по вопросам **охраны здоровья населения и оказания медицинской помощи** (2015 год –26 обращений, 2016 год- 31 обращение).

Наибольшее количество обращений поступило по вопросам оказания помощи в проведении обследований и лечения, вопросам лекарственного обеспечения, повышения доступности и качества медицинской помощи населению, улучшения кадрового потенциала.

По **вопросам образования** в администрацию Промышленновского муниципального района поступило 22 обращения (аналогичный период 2015 года -37). Большинство из них связано с социальной поддержкой преподавателей, материально-техническим оснащением образовательных учреждений и обучением в высших учебных заведениях.

Увеличилось количество обращений по вопросам **труда, заработной платы и занятости населения** (2015 год- 37, 2016 год- 42). Основная доля обращений, поступивших по названной теме, связана с недостаточным уровнем оплаты труда работников частных предприятий, бюджетной сферы и трудоустройством.

Степень развития малого бизнеса и активности предпринимателей во многом определяет уровень демократизации государства и открытости его экономики. За счёт поддержки сегмента малого предпринимательства государство решает общие проблемы повышения уровня благосостояния населения.

Малый бизнес частично решает проблемы с безработицей. В районе почти каждый второй работающий занят в этой сфере. В настоящее время работают федеральные, региональные и муниципальные программы поддержки предпринимательства, призванные оказать поддержку, как начинающим предпринимателям, так и уже действующим.

Кроме того, в администрацию Промышленновского муниципального района поступали обращения граждан по вопросам безопасности и охраны правопорядка (8), природных ресурсов и охраны окружающей природной среды (8), прокуратура (6), вопросам семьи (2), а также поступали вопросы по проведению сети телефонной связи и интернета.

Исходя из социального положения авторов обращений, можно сделать вывод, что значительная часть вышеуказанной корреспонденции, как и прежде поступила от малообеспеченных семей, пенсионеров, инвалидов.

В соответствии с распоряжением Коллегии Администрации Кемеровской области от 22.02.2013 № 171-р «О повышении эффективности работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области и органах местного самоуправления» проводится работа, направленная на максимальную реализацию положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

На основе системного подхода к выполнению вышеуказанного акта все предложения, заявления, жалобы, в большинстве случаев, рассматриваются комиссионно, повышается ответственность должностных лиц за работу с обращениями граждан.

 С целью качественного и оперативного рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан в администрации Промышленновского муниципального района используются различные формы и методы работы с населением:

- приём граждан по личным вопросам;

- «телефон обращений» граждан к главе района;

- выездные дни заместителей главы района на закреплённые территории;

- расширенный выездной прием граждан по личным вопросам заместителями главы района совместно с сотрудниками разных служб в городское и сельские поселения;

- собрания граждан;

- встречи с Советом ветеранов и старейшин;

- информирование населения через районную газету «Эхо»;

- информирование через официальный сайт администрации района и поселений;

- рассмотрение обращений на районном координационном Совете по работе с обращениями граждан;

- бесплатная юридическая помощь.

Личный прием граждан является одним из главных направлений в работе с обращениями граждан. Глава Промышленновского муниципального района Д.П. Ильин ведёт прием каждую среду (с 1100 до 1300). В это же время жители района могут позвонить по «телефону обращений» к главе района и задать свои вопросы по телефону ( за 2016 год по телефону принято - 54 обращения, за аналогичный период 2015 года -50 обращений). В случае возникновения неотложного вопроса глава принимает население района независимо от графика приема. За отчетный период главой района на личном приеме было принято 686 человек. В целях оказания консультативной помощи населению, содействия в решении возникающих проблем постановлением администрации Промышленновского муниципального района от 26.12.2016 № 1152-П « Об утверждении графика личного приема граждан на 2017 год» утвержден график личного приема граждан главой Промышленновского муниципального района, его заместителями, начальниками управлений на 2017 год.

Заместители главы, начальники управлений ведут приём граждан каждую неделю по графику на рабочих местах, а каждую пятницу проводят выездной прием на курируемых территориях.

Собрания граждан, которые проходят ежегодно. Это одна из форм работы с населением в разрешении возникающих вопросов, а также участия населения в местном самоуправлении. Также проводятся собрания с жителями по наиболее важным вопросам.

Большую роль играет проходящий на всех городских и сельских поселениях отчет главы района, в котором представлены реальные дела района, каждого поселения, планы на будущее. Все обращения, поступившие на собраниях граждан, находятся на контроле у главы района, проводится анализ для дальнейшего применения в работе.

Ежемесячные встречи главы Промышленновского муниципального района с Советом ветеранов и старейшин позволяют получать и оперативно решать вопросы, которые волнуют население, особенно граждан пожилого возраста.

На заседаниях координационного Совета по работе с обращениями граждан регулярно рассматриваются спорные и многократные обращения.

В администрации района продолжает работать официальный сайт администрации Промышленновского муниципального района. На котором представлена достоверная информация о работе органов местного самоуправления. Сайт является действенным инструментом диалога жителей района и власти, постоянно работает виртуальная приемная, где можно высказать свое мнение по актуальным проблемам и задать интересующие вопросы. Виртуальная приемная дает возможность оперативно реагировать на обращения граждан и качественно решать вопросы местного значения, входящие в сферу полномочий муниципальной власти. Главы городских и сельских поселений активнее стали вести прямой диалог с населением. Кроме личных приемов граждан, проводятся встречи с населением, горячие линии, действуют телефоны обращений к главам поселений.

С главами городского и сельских поселений регулярно проводится работа по усилению контроля ответственных работников за работу с обращениями граждан. Регулярно проводятся проверкипо вопросу делопроизводства, рассмотрению обращений граждан, даются рекомендации по результатам проверок по улучшению работы с обращениями граждан, инструктажи с работниками аппаратов администраций. До специалистов, работающих с обращениями граждан, своевременно доводятся все изменения в законодательстве.

Специалисты юридического отдела администрации Промышленновского муниципального района и бюджетных учреждений постоянно оказывают бесплатные юридические консультации населению района по интересующим вопросам.

В качестве одного из методов внутреннего контроля за обращениями применяется выборочный опрос заявителей, что позволяет не только проконтролировать результат рассмотрения обращения, но и выявить степень удовлетворенности граждан работой администрации Промышленновского муниципального района. За 2016 год было опрошено 755 жителя, выявлено, что 586 удовлетворены результатом рассмотрения их обращения, 112 частично и 57 не удовлетворены.

Все вопросы, решение которых требуют времени и проработки, занесены в протокол поручений, исполнение которых находится на постоянном контроле.

Особое внимание уделяется контрольным обращениям, сроки исполнения, которых находятся на контроле в Администрации Кемеровской области и аппарате Президента Российской Федерации. С целью оптимизации работы по исполнительной дисциплине в администрации Промышленновского муниципального района распоряжением от 10.03.2015 № 48-Р сокращены сроки рассмотрения обращений граждан до 15 дней.

Тематика обращений граждан продиктована социально – экономической ситуацией в районе и в стране в целом. Вся работа, связанная с обращениями граждан в районе проводится совместно со всеми администрациями поселений, управлениями, отделами, предприятиями и организациями района. Своевременно принимаются меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, обеспечивается подготовка ответов, содержащих правовые обоснования по существу поставленных в обращениях вопросов, расширяется контроль за результатами рассмотрения обращений граждан, в том числе с выездом на место и с участием заявителей, направивших обращения.