**А Н А Л И З**

***обращений граждан, поступивших в адрес администрации Иловлинского***

***муниципального района в 2020 году.***

В 2020 году работа по обращению граждан по-прежнему являлась одним из важных направлений деятельности администрации Иловлинского муниципального района.

Обращения граждан рассматриваются в установленном порядке, в соответствии с Федеральным Законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В администрации района сложилась определенная система работы с письмами, жалобами и заявлениями граждан.

Основными направлениями работы с письменными и устными обращениями являются:

* рассмотрение письменных обращений, направленных непосредственно на имя главы администрации или его заместителей;
* личный прием граждан главой администрации, его заместителями, который ведется в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема;
* работа с гражданами по телефонной связи.

За 2020 год в администрацию от жителей поступило и рассмотрено 236 письменных и устных обращения, что на 97 обращения больше, чем за предыдущий год. В своих письмах граждане отражают как личные интересы и проблемы, так и свои взгляды на наиболее важные общественные события в районе.

**Из числа поступивших обращений в администрацию Иловлинского муниципального района Волгоградской области 15 обращений** (что на 6 обращений меньше, чем в 2019 году)относятся к вопросам, касающимся органов местного самоуправления сельских и городского поселений по решению вопросов местного значения согласно ст. 14 ФЗ от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации":

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2019 г.** | **2020 г.** |
| МО «Иловлинского городское поселение» - | 10 | 30 |
| МО «Авиловское сельское поселение» | - | 1 |
| МО «Александровское сельское поселение» | - | - |
| МО «Большеивановское сельское поселение» | - | 3 |
| МО «Качалинское сельское поселение» | 3 | 14 |
| МО «Кондрашовское сельское поселение» | - | 2 |
| МО «Краснодонского сельского поселения» | - | 1 |
| МО «Логовское сельское поселение» | - | 11 |
| МО «Медведевское сельское поселение» | 1 | 5 |
| МО «Новогригорьевское сельское поселение» | - | - |
| МО «Озерское сельское поселение» | - | - |
| МО «Сиротинское сельское поселение» | - | - |
| МО «Трёхостровское сельское поселение» | - | 4 |
| МО «Ширяевское сельское поселение» | - | 1 |
| Итого | 14 | 72 |

Объективное рассмотрение обращений, оказание содействия заявителям в защите их прав и законных интересов является главной задачей в работе с обращениями граждан администрации Иловлинского муниципального района.

В рассмотрении обращений граждан принимали участие все структурные подразделения администрации Иловлинского муниципального района.

Обращения направлялись на рассмотрение в подведомственные учреждения и организации. Ответственность за своевременное и полное рассмотрение обращений возлагалась на должностных лиц, непосредственных исполнителей ответов заявителям.

Все поступившие, обращения анализируются, для их исполнения разрабатываются мероприятия, по результатам рассмотрения обратившимся даются ответы.

Понимая важное значение своевременного рассмотрения обращений, в администрации Иловлинского муниципального района ведётся предупредительный контроль за окончанием срока исполнения обращений и снятия его с контроля. В случае переадресации заявления в другое ведомство для дальнейшего рассмотрения, об этом информируют заявителя.

**Анализ обращений граждан, поступивших в администрацию Иловлинского муниципального района**



Письменные обращения, поступившие в администрацию Иловлинского муниципального района Волгоградской области, взяты на контроль и рассмотрены. Из них 107 просьбы было удовлетворено, по остальным обращениям даны разъяснения согласно действующего законодательства.

Коллективных обращений граждан в 2020 году поступило 9.

Как правило, в обращениях граждане затрагивают вопросы тепло- и водо - снабжения, оказания материальной помощи, строительства и ремонта дорог, благоустройства, постановления на учет и восстановления в очереди на получение жилья, оказания содействия в газификации домовладений, большое количество обращений в 2020 году поступило по вопросу увековечивание памяти ВОВ.

Общий анализ обращений показывает, что по-прежнему самыми сложными остаются проблемы коммунального характера, а также предоставления различных видов льгот и обеспечение социальных гарантий.

По – прежнему велико число обращений по вопросам приобретения жилья.

Проблема обеспечения жильем категорий граждан Российской Федерации, перед которыми государство имеет обязательства по обеспечению жильем в соответствии с законодательством Российской Федерации, остается одной из наиболее острых социальных проблем.

В районе реализуется ряд программ по обеспечению жильем и оказанию финансовой помощи на улучшение жилищных условий гражданам.

В 2020 году по мероприятию ведомственной целевой программы «Обеспечение жильем молодых семей» государственной программы Российской Федерации "Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации" было реализовано 9 свидетельств о праве получения социальной выплаты на приобретение (строительство) жилого дома. В 2021 году планируется реализовать 8 свидетельств. Основной целью данного мероприятия является предоставление государственной поддержки в решении жилищной проблемы молодым семьям, признанным в установленном порядке нуждающимися в улучшении жилищных условий.

Вопросы выплат пособий, льгот и материальной помощи чаще всего затрагивают малообеспеченные слои населения и пенсионеры нашего района.

В 2020 году все так же, как и в 2019 году актуальным вопросом стали вопросы выделения земельных участков.

Большая часть вопросов землепользования содержит просьбы разъяснить правила предоставления и оформления земельных участков для различных видов использования, возможность льготного предоставления земельного участка. По каждому такому обращению были даны исчерпывающие консультации специалистами отдела по управлению муниципальным имуществом и землепользованию администрации Иловлинского муниципального района, а сотрудниками отдела ЖКХ, строительства и охраны окружающей среды и отдела архитектуры администрации с выездом на место проверялись все спорные вопросы, касающиеся правомерности строительства различных объектов на территории поселений муниципального района. Кроме того, в настоящее время большое развитие получает индивидуальное жилищное строительство. Одновременно с этим увеличилось количество обращений граждан по вопросам выдачи разрешения на строительство объекта, ввод в эксплуатацию объекта.

Некоторые граждане поднимают вопросы о порядке оформления правоустанавливающих документов на домовладения и земельные участки.

Высоко число письменных обращений, которые поступили в администрацию Иловлинского муниципального района из Аппарата Губернатора и Правительства Волгоградской области, Правительства РФ, Администрации Президента РФ, Волгоградской областной Думы, хотя значительная часть просьб граждан относятся к компетенции муниципальных органов власти и нет необходимости направлять свои просьбы руководителям страны и региона.

За 2020 год обращений граждан, содержащих сведения о фактах коррупции со стороны муниципальных служащих и ненадлежащем рассмотрении обращений и не поступало.

Анализ обращений жителей района в органы власти за отчетный период показывает актуальность и необходимость совершенствования действующих механизмов решения проблем, направленных на улучшение качества жизни населения, поддержку семьи. Систематизация обращений по тематическим направлениям свидетельствует о том, что основная часть вопросов жителей района относилась к необходимости создания достойных социальных и материальных условий жизнедеятельности.

Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» устанавливает единый порядок подачи и рассмотрения обращений граждан. В частности, он включает в себя норму, согласно которой обращение должно быть рассмотрено по компетенции в течение 30 дней со дня его регистрации в государственном органе или органе местного самоуправления.

Сроки рассмотрения обращений и жалоб в 2020 году соблюдены и не нарушались.

В администрации Иловлинского муниципального района создана система работы с обращениями граждан. Сегодня на первый план выходят вопросы качества этой работы. Важнейшей задачей остается повышение ответственности должностных лиц за результаты работы с письменными и устными обращениями граждан.

Администрация Иловлинского муниципального района использует средства массовой информации для освещения вопросов, наиболее остро интересующих население района. На страницах районной газеты «Донской вестник» размещается официальная и иная информация, входящая в круг ведения муниципального образования и подлежащая обязательному опубликованию согласно требованиям законодательства.

Общероссийский день приема граждан, который проходит каждый год 12 декабря в День Конституции Российской Федерации был перенесен в связи с пандемией COVID-19.

На защищенном сегменте в единой сети приема обращений граждан –(далее - ЕС ОГ) на ресурсе ССТУ Российской Федерации находится раздел «Результаты рассмотрения граждан», в котором рассматривается корреспонденция, поступающая в адрес Президента Российской Федерации (в форме электронного документа, в письменной форме и устной форме), в зависимости от места жительства, пребывания или нахождения заявителей, их гражданства или места создания, а также ежемесячно предоставляется информация о результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес администрации Иловлинского муниципального района.

**Работа с устными обращениями граждан.**

В соответствии с еженедельным графиком в течение 2020 год на личном приеме главой администрации Иловлинского муниципального района было рассмотрено 3 обращения. По всем устным обращениям были даны соответствующие разъяснения.

Работа с обращениями граждан продолжает оставаться одним из приоритетных направлений в деятельности администрации Иловлинского муниципального района.

Главный специалист общего отдела И.Г. Невкина

муниципальной службы, архивного дела,

информационного и технического обеспечения

администрации Иловлинского

муниципального района Волгоградской области