**Информация о работе с обращениями граждан**

**в Администрации муниципального образования**

**«Смоленский район» Смоленской области за 2016 год.**

Администрация муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области (далее Администрация) в пределах своей компетенции обеспечивает рассмотрение обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Работа с обращениями граждан занимает особое место в деятельности Администрации муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области. Все обращения граждан можно рассматривать как форму обратной связи, по каналам которой органы местного самоуправления получают информацию о положении дел на местах, о нуждах граждан и их отношении к деятельности органов власти. Свою главную задачу районная Администрация видит в объективном, всестороннем и своевременном рассмотрении обращений граждан, а также оказании содействия заявителям в защите их прав и законных интересов.

В 2016 году в Администрацию поступило **565** письменных обращений граждан и обращений граждан в форме электронного документа, что на **126** обращений меньше, чем в 2015 году (691 обращений).

***Таблица 1.*** *Распределение обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа за 2013г., 2014 г.,2015г.,2016г.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Год** | **Количество обращений** |
| 2016 | 565 |
| 2015 | 691 |
| 2014 | 735 |
| 2013 | 793 |

Большую часть обращений составили заявления по вопросам: благоустройства 175 (31%) - жилищно-коммунального хозяйства, ремонт дорог 110 (17,8%), земельным и имущественным отношениям 62 (11%), газификации 53 (9,4%).

Все письменные обращения граждан и обращения граждан в форме электронного документа рассмотрены в установленные законом сроки. Из них: по **357** обращениям - даны разъяснения **(63,2%)** от общего количества рассмотренных обращений), по **148 (26,2%**) обращениям - принято положительное решение, **42 (8,5%)** обращения - поддержаны и **8 (1,4%)** обращений – не поддержано. На особом контроле стоят обращения, поступившие из вышестоящих органов государственной власти.

Так, на рассмотрение и принятие соответствующих мер реагирования в Администрацию поступило **206 (62,3%)** жалоб из Управления по работе с обращениями граждан Аппарата Администрации Смоленской области, из Администрации Президента Российской Федерации – **22 (3,9%),** перенаправлено из других организаций **153 (27%)**. Увеличение жалоб граждан в вышестоящие органы в основном связано с обращением заявителей в органы исполнительной власти напрямую, минуя органы местного самоуправления, а также несогласием заявителей с рассмотрением обращений на местном уровне.

Наибольшее количество обращений граждан направлено из Козинского, Корохоткинского и Пригорского сельских поселений.

***Таблица 2.*** *Распределение обращений граждан*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Всего**  **обращений** | | **Вопросы, поставленные в обращениях** | | | | | | | | | | | | | | |  |
| **Архитектура, газификация, транспорт** | **Земельные и**  **имущественные**  **отношения** | **ЖКХ** | | **Благо-**  **устройство** | | **образование** | | **культура** | | **медицина** | **жильё** | **Бездействие и неправомерные действия органов МСУ** | | **прочие** | **Численность населения** |
| Администрация  МО  «Смоленский район»: | 39 | |  | 6 |  | | 2 | | 3 | | 1 | |  | 9 |  | | 18 | 54078 |
| из них: перенаправлено по компетенции | 153 | | 17 | 13 | 30 | | 43 | | 9 | | 4 | |  | 7 | 3 | | 27 |  |
| перенаправлено из Управления по работе с обращениями граждан | 206 | | 12 | 20 | 41 | | 68 | | 4 | | 2 | |  | 14 | 10 | | 35 |  |
| на прямую из Приемной Президента | 22 | | 1 | 3 | 5 | | 6 | |  | |  | |  | 1 | 1 | | 5 |  |
| Волоковское с/п | 8 | | 4 |  |  | | 4 | |  | |  | |  |  |  | |  | 660 |
| Вязгинское с/п | 8 | |  |  |  | | 6 | | 1 | | 1 | |  |  |  | |  | 933 |
| Гнёздовское с/п | 33 | | 6 | 6 | 4 | | 11 | |  | |  | |  | 1 | 1 | | 4 | 4066 |
| Дивасовское с/п | 23 | | 1 | 5 | 14 | |  | | 1 | |  | |  | 1 |  | | 1 | 3833 |
| Касплянское с/п | 7 | |  | 1 | 1 | | 2 | | 1 | |  | |  |  |  | | 2 | 1322 |
| Катынское с/п | 20 | | 1 | 1 | 3 | | 9 | |  | |  | |  | 3 | 1 | | 2 | 4528 |
| Козинское с/п | 101 | | 12 | 7 | 15 | | 50 | |  | |  | |  | 3 | 4 | | 10 | 5301 |
| Корохоткинское с/п | 52 | | 1 | 4 | 15 | | 26 | |  | |  | |  | 1 | 1 | | 4 | 5002 |
| Кощинское с/п | 26 | | 1 | 2 | 8 | | 5 | |  | | 2 | |  |  | 2 | | 6 | 2168 |
| Лоинское с/п | 5 | |  |  |  | | 1 | |  | |  | |  | 4 |  | |  | 604 |
| Михновское с/п | 43 | | 5 | 13 | 8 | | 7 | |  | |  | |  |  | 4 | | 6 | 2321 |
| Новосельское с/п | 8 | |  |  | 2 | | 1 | |  | |  | |  |  | 1 | | 4 | 1300 |
| Пионерское с/п | 9 | |  | 2 | 1 | | 4 | |  | |  | |  |  | 1 | | 1 | 1202 |
| Печерское с/п | 38 | | 2 | 1 | 3 | | 15 | | 7 | |  | |  |  | 1 | | 9 | 5772 |
| Пригорское с/п | 65 | | 10 | 10 | 16 | | 13 | | 1 | | 1 | |  | 3 | 1 | | 10 | 5366 |
| Сметанинское с/п | 9 | |  |  | 5 | | 1 | |  | |  | |  | 1 |  | | 2 | 1801 |
| Стабенское с/п | 33 | | 5 | 2 | 6 | | 9 | | 1 | |  | |  |  | 1 | | 9 | 3647 |
| Талашкинское с/п | 12 | | 2 | 1 | 5 | | 3 | |  | |  | |  |  | 1 | |  | 2538 |
| Хохловское с/п | 20 | | 3 | 1 | 2 | | 3 | | 3 | | 2 | |  | 1 |  | | 5 | 1714 |
| Перенаправлено по компетенции в другие органы | 6 |  | |  | | 2 | | 3 |  |  | |  | |  |  | 1 | |  |
| **ИТОГО** | 565 | 53 | | 62 | | 110 | | 175 | 18 | 7 | |  | | 27 | 19 | 94 | |  |

Одним из важных аспектов работы с обращениями граждан является организация и проведение приема граждан по личным вопросам Главой муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области и его заместителями. Прием населения – это процесс социального управления: совокупность организационных, правовых, информационно-аналитических, прогнозных и практических мер, направленных на максимальное удовлетворение просьб и нужд граждан.

За 2016 год на личном приеме к Главе муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области, в том числе и на выездных приемах, обратились **139 граждан**, проживающих в Смоленском районе и в г. Смоленске. Граждане на личном приеме обращались по следующим вопросам: - жилищно-коммунального хозяйства **33 (23,8%)** обращений, земельным и имущественным отношениям **76 (54,7%)** обращений, газификации, ремонта дорог **13 (9,4%)** - социального характера **10 (7,2%)** – прочие - **7 (5%)**

Из них – по результатам рассмотрения: по **45 (32,4%)** обращениям принято положительное решение; **по 91 (65,5%)** обращению - даны разъяснения, **3 (2,2%)** обращения не поддержаны.

Основными целями по совершенствованию работы с обращениями граждан в Администрации являются повышение уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерам. Для их достижения в Администрации внедрены в работу информационные технологии, обеспечивающие заявителю возможность вне зависимости от его места жительства, пребывания или нахождения оперативно обращаться в органы местного самоуправления в любой форме: письменно, в электронном виде, лично, в том числе и по телефону. Так, в 2016 году в Интернет – приемную Администрации поступило 148 обращений или 26,2 % от общего числа обращений. Этот факт свидетельствует о повышении роли информационных технологий в процессе взаимодействия органов местного самоуправления и общества. Со стороны Управления по работе с обращениями граждан Аппарата Администрации Смоленской области, Департамента Смоленской области по внутренней политике, и органов местного самоуправления осуществляется строгий контроль за результатами рассмотрения обращений граждан и сроками исполнения. Проводится подготовка и переподготовка кадров, осуществляющих работу с обращениями граждан. Каждый год в Администрации создаётся электронный архив, обеспечивающий электронное хранение обращений граждан и результатов их рассмотрения, в том числе ответов на обращения.

Заместитель Главы муниципального образования –

начальник общего управления Администрации

муниципального образования «Смоленский район»

Смоленской области **Т.М. Агафонова**