**Анализ обращений граждан, поступивших в администрацию с.п.Солнечный за 1 полугодие 2013 года.**

Рассмотрение обращений граждан в администрации с.п.Солнечный регламентируется Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан РФ», статьёй №15 Устава с.п.Солнечный, административным регламентом рассмотрения обращений граждан в администрации с.п.Солнечный, утверждённым постановлением администрации с.п.Солнечный №94 от 23.11.2009 г., Постановлением администрации с.п.Солнечный от 10.07.2012 г. №160 «Об организации работы с обращениями граждан в администрации с.п.Солнечный», а также Постановлением администрации с.п.Солнечный от 12.12.2012г. №243 «Об утверждении Положения о порядке организации работы с обращениями граждан, поступающими в орган местного самоуправления в электронной форме».

В 2013 году имеется тенденция к снижению количества письменных обращений граждан в органы местного самоуправления.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Форма обращений | Количество обращений | | | | | | | | % соотношение |
| 2010 год | | 2011 год | | 2012 год | | 2013 год | | 1 п/год. 2012-1 п/год. 2013 |
| 1п/г | всего | 1 п/г | всего | 1п/г | всего | 1п/г | всего |
| Устные | **36** | 61 | **47** | 95 | **23** | 64 | **46** | **-** | +44 % |
| Письменные | **175** | 355 | **148** | 346 | **208** | 306 | **100** | **-** | - 52% |

В первом полугодии 2013 года в сравнении с первым полугодием 2012 г. произошло снижение количества письменных обращений на 52%. Одним из условий, послуживших значительному снижению количества обращений, являются меры, предпринятые администрацией поселения для более эффективной работы с обращениями граждан:

1. В состав службы по правовой работе администрации поселения с 02.04.2012 г. введён специалист, в должностные обязанности которого входит работа с обращениями граждан. В настоящее время при обращении в администрацию граждан, многие вопросы решаются на месте путём консультирования, выдачи копий необходимых документов, справок, выписок из решений жилищной комиссии и др.
2. Продолжается работа над актуализацией официального информационного портала поселения, посещаемость которого в последнее время увеличивается. В настоящее время, для удобства посетителей изменяется интерфейс сайта, вводятся новые разделы, выкладывается информация в соответствие с требованиями федерального законодательства. На сайте регулярно размещаются и обновляются сведения, включающие как нормативно – правовую базу органа местного самоуправления, так и деятельность Совета депутатов поселения, Избирательной комиссии, а также учреждений культуры, спорта, здравоохранения и др. На основании ст.15 устава поселения, в целях обеспечения права граждан на обращения в органы местного самоуправления, на официальном сайте действует Интернет-приёмная, посредством которой граждане могут обратиться к главе поселения и Совету депутатов поселения с предложениями, заявлениями, жалобами.
3. На основании постановления администрации сельского поселения Солнечный от 10.07.2012 г. №160 «Об организации работы с обращениями граждан в администрации сельского поселения Солнечный», руководителями отделов и служб администрации поселения ежемесячно (каждую 3 среду) проводится «Прямая телефонная линия» по актуальным для населения вопросам. График и тематика проведения «Прямой телефонной линии» заблаговременно доводятся до населения путём размещения информации на официальном сайте и объявлений на информационных стендах. Проведение «Прямой телефонной линии» осуществляется с января 2013 г. За 1 полугодие 2013 г. было проведено 6 сеансов. Наиболее актуальными темами стали: «Предоставление земельных участков» (март) и «Реализация избирательных прав граждан, проведение выборов местного уровня» (июнь).

Кроме того, в последнее время граждане предпочитают решать возникающие проблемы путём обращения на приёмах по личным вопросам к главе и заместителям главы поселения. Согласно утверждённому графику, главой поселения ведётся приём граждан с.п.Солнечный по личным вопросам каждый 1-й вторник месяца, заместителями главы – каждый 2-й, 3-й и 4-й вторник месяца с 16.00 до 18.00 часов. На практике- как глава, так и заместители главы поселения не отказывают в приёме гражданам, обратившимся в любой рабочий день.

Так, в 1 полугодии 2012 г. и 1 полугодии 2013 г. количество приёмов осталось неизменным (по графику) - по 19 приёмов по личным вопросам . При этом, за данный период 2012 г. к главе поселения и заместителям обратились 23 гражданина, а в 2013 г. – 78 граждан. На все обращения граждан были даны устные разъяснения, при необходимости заявителям направлялись письменные ответы.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 1 п/годие 2012 г. | 1 п/годие 2013 г. | Отчётный период к предыдущему |
| Кол-во приёмов | 19 | 19 |  |
| Кол-во обращений | 23 | 46 | +50% |
| Кол-во принятых граждан | 23 | 78 | +70% |

Анализ тематики обращений граждан показывает, что по-прежнему самыми актуальными для населения остаются жилищные вопросы и вопросы коммунального обслуживания. Данное обстоятельство обусловлено тем, что из 176 домов, расположенных на территории с.п.Солнечный, 120 признаны непригодными для проживания, что составляет 68%. Крайне ветхий жилой фонд значительно затрудняет задачу поддержания его в нормальном санитарно-техническом состоянии. С каждым годом увеличивающийся износ жилых домов побуждает жителей обращаться с ходатайствами и требованиями о выделении жилых помещений, соответствующих санитарно-техническим требованиям, проведении ремонтных работ во внеочередном порядке или признании домов аварийными.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Темы обращений | 1 полугодие  2011 г | 1 полугодие 2012г. | 1 полугодие 2013 г. |
| Промышленность и строительство | 4 | 9 | 6 |
| Государство, общество, политика | - | - | 3 |
| Труд и зарплата | 23 | 29 | 5 |
| Агропромышленный комплекс | 3 | - | - |
| Наука, культура, спорт | 1 | - | - |
| Торговля | 3 | 3 | - |
| Жилищные вопросы | 54 | 70 | **72** |
| Коммун-быт. обслуживание | 38 | 58 | **35** |
| Социальная защита | 64 | 18 | - |
| Экология, природопользование | - | 4 | 3 |
| Работа органов внутр.дел | - | 2 | - |
| Жалобы на должностные лица | - | - | 1 |
| Вопросы, не вошедшие в классификатор | 5 | 38 | 21 |
| ИТОГО | **195** | **231** | **146** |

Проблема ветхого жилищного фонда влечёт за собой также увеличение количества коллективных обращений граждан в органы местного самоуправления. Так, по вопросам проведения обследований и ремонта домов, оплаты за ЖКУ и др., за 1 полугодие 2012 г. поступило 10 письменных коллективных обращений, за 1 полугодие 2013 г. – 15 коллективных обращений.

Количество письменных обращений граждан с.п.Солнечный на имя главы Сургутского района остаётся стабильным – 25 обращений за 1 полугодие 2012 г. и 25 обращений в 1 полугодии 2013 г.

В первом полугодии 2013 года граждане с.п.Солнечный также письменно обращались в адрес:

- Президента РФ – 2 обращения;

- Губернатора ХМАО – Югры – 4 обращения;

- Уполномоченного по правам человека в ХМАО – Югре – 6 обращений;

- Уполномоченного по правам ребёнка в ХМАО – Югре – 1 обращение;

- Депутата Думы ХМАО – Югры - 1 обращение.

Анализируя обращения, поступившие от граждан льготных категорий, можно констатировать, что наибольшее количество обращений поступает от граждан, относящихся к категории «инвалиды». Данное обстоятельство обусловлено тем, что на территории поселения функционирует Региональная общественная организация инвалидов «Жизнь», ведущая разъяснительную работу о правах инвалидов с гражданами данной категории, а также высокой общественной активностью некоторых граждан данной категории:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Льготная категория | 1 полугодие 2012 г.  (кол-во обращений) | 1 полугодие 2013 г. (кол-во обращений) | Отчётный период к предыдущему |
| Инвалиды | **25** | **15** | **-40%** |
| Многодетные семьи | 2 | 3 | **+33%** |
| Пострадавшие от пожара | 2 | 1 | **+50%** |
| Опекуны | 1 | 1 |  |
| Труженики тыла | 2 | - | **- 200%** |
| Афганцы | 1 | - | **-100%** |
| Ветераны ВС | - | 1 | **+100%** |

Результатом рассмотрения обращений граждан, поступивших в 1 полугодии 2012 г., явились следующие показатели:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Поступившие обращения | 1 п/годие 2012 г. | % от пост-ших | 1 п/годие 2013 г. | % от пост-ших | Примечания |
| Рассмотрено | **231** | **100%** | **146** | 100% | Все поступившие |
| Решены положительно | 86 | 37% | 54 | 37% | Большинство обращений касались коммунально-бытового обслуживания и содержания жилищного фонда. Указанные заявителями недостатки устранялись в максимально ускоренные сроки, специалистами МУП «ЖКХ «Солнечный» выполнялись локальные ремонтные работы в квартирах, подъездах жилых домов. |
| Отказано | 41 | 18% | 40 | 27% | Большинство обращений, на которые были даны отрицательные ответы, касаются предоставления жилых помещений во внеочередном порядке, в связи с отсутствием в поселении юридически и фактически свободных жилых помещений. |
| Даны разъяснения | 104 | 45% | 52 | 36% | Гражданам направлена запрашиваемая информация, даны разъяснения положений федерального, окружного законодательства, НПА с.п.Солнечный. |

Все ответы на письменные обращения граждан давались в установленные законом сроки, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан РФ».

Нарушений сроков ответа на обращения граждан в 1 полугодии 2013 г. не выявлялось ( в 1 полугодии 2012 г. проверкой прокуратуры было выявлено нарушение срока ответов на обращения граждан. В отношении 2 должностных лиц администрации поселения, допустивших нарушение сроков, были вынесены дисциплинарные взыскания в виде замечания).