**ОБЗОР**

 **обращений граждан, поступивших**

**в Администрацию муниципального образования**

**«Дорогобужский район» Смоленской области**

**за 2015 год**

Работа с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области организована и ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области, Регламентом Администрации муниципального образования муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области, утвержденным постановлением Администрации муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области от 11.06.2014 №380, а также Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области, утвержденной постановлением Администрации муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области от 04 декабря 2014 г. № 685.

Все письменные обращения граждан, поступающие в адрес Администрации муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области, учитываются в журнале регистрации обращений граждан. Исполнителям еженедельно направляется предупредительный контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан.

Все обращения граждан, поставленные на контроль, рассмотрены и направлены заявителям, в установленные законом сроки.

За 2015 год в Администрацию муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области (далее - Администрация) поступило 482 письменных обращения граждан, а также обращений в форме электронного документа, что на 18 обращений больше, чем за аналогичный период 2014 года (далее - АППГ).

***Таблица 1. Распределение обращений, поступивших в письменной***

***форме и форме электронного документа по месяцам***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Месяц*** | ***01*** | ***02*** | ***03*** | ***04*** | ***05*** | ***06*** | ***07*** | ***08*** | ***09*** | ***10*** | ***11*** | ***12*** |
| ***Поступило*** | 19 | 27 | 38 | 50 | 39 | 68 | 51 | 36 | 44 | 39 | 37 | 34 |
| ***Процент от общего количества обращений*** | 3,9 | 5,6 | 7,8 | 10,4 | 8,1 | 14,1 | 10,6 | 7,5 | 9,1 | 8,1 | 7,7 | 7,1 |

***Динамика поступления обращений граждан в Администрацию муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области***

***по месяцам 2015 года в сравнении с 2014 годом***

**Классификация обращений по категориям проблемных вопросов**

В отчетном периоде чаще всего граждане обращались по следующей тематике:

* земельные и имущественные отношения – 63 (на 21 обращение меньше, чем за АППГ);
* вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 303 (на 35 обращений больше, чем за ААПГ);
* улучшение жилищных условий – 20 (на 10 обращений больше, чем за ААПГ);
* вопросы социального характера – 50 (на 4 обращения меньше, чем за АППГ);
* вопросы транспортного сообщения (в том числе газификация) – 21 (на 11 обращений меньше, чем за АППГ);
* другие – 25 (на 9 обращений больше, чем за ААПГ).

Проанализировав обращения граждан, поступившие в Администрацию можно отметить следующее:

* значительная часть вопросов по-прежнему касается сферы жилищно-коммунального хозяйства (оплата жилищно-коммунальных услуг, выполнение работ по капитальному ремонту, содержание общего имущества, освещение улиц, выпиловка аварийных деревьев и т.п.), а также вопросов улучшения жилищных условий граждан;
* вопросы, касающиеся земельных и имущественных отношений, социального характера, вопросы транспортного сообщения (в том числе газификации) имеют хоть и не большую, но все же тенденцию к снижению числа обращений.

Из числа обращений, поступивших в адрес Администрации в 2015 году:

* из Аппарата Администрации Смоленской области – 39 обращений граждан (на 13 меньше, чем за АППГ);
* из Управления Президента РФ – 34 обращения граждан (на 11 больше, чем за АППГ).

Проведенный анализ показывает, что в Администрацию обращаются различные категории граждан, независимо от социального положения и уровня жизни. Динамика последних лет отмечает рост числа обращений, поступивших в форме электронного документа, что говорит о постоянно развивающихся системах общего пользования, а также об имеющейся у граждан возможности направить свое обращение путем удаленного пользования в сети Интернет.

**Личные приемы граждан**

В 2015 году на личном приеме к должностным лицам Администрации, обратились 46 граждан, проживающих на территории Дорогобужского района, что на 11 человек меньше, чем за АППГ.

Граждане на личным приеме к должностным лицам Администрации обращались в основном по вопросам жилищно-коммунального хозяйтсва (21 обращение), имущественных и земельных отношений (6 обращений), улучшения жилищных условий (7 обращений) и другим (12 обращений).

В администрации создана приемная по обращениям граждан, осуществляющая работу в рамках реализации права гражданина на личное обращение в органы местного самоуправления, закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации (утверждена постановление Администрации муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области от 26.03.2015 № 219).

Работа с обращениями граждан является одним из важных направлений деятельности Администрации муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области.

Свою главную задачу Администрация видит в объективном, всестороннем и своевременном рассмотрении обращений граждан, а также оказании содействия заявителям в защите их прав и законных интересов.