**О работе с письменными и устными обращениями граждан, поступившими в 2019 года в адрес органов местного самоуправления Богучарского муниципального района и поселений.**

Статистические данные по работе с обращениями граждан за 2019 года в целом по Богучарскому муниципальному району выглядит следующим образом:

Всего за 2019 года в адрес органов местного самоуправления поступило 543 обращения. Из них 106 обращения в адрес органов местного самоуправления и должностных лиц органов местного самоуправления района и 437 обращения – поселений района.

За аналогичный период 2018 года общее количество составило 547 обращений, из них 117 обращений поступили в адрес органов местного самоуправления района и 430 обращений – поселений района.

В 2019 году часть обращений касалась предоставления архивных справок о месте рождения и проживания родственников в Богучарском районе, для граждан оформляющих гражданство, а также поиска мест захоронения родственников, погибших и похороненных на территории района. Традиционно в большей части обращений затрагивались вопросы сферы экономики, а именно ликвидации несанкционированных свалок, ремонта дорожного покрытия и благоустройства территорий поселений, вопросов хозяйственной деятельности органов местного самоуправления поселений района, строительства объектов социальной сферы, культуры, спорта, здравоохранения, водоснабжения поселений и перебои в водоснабжении, улучшения жилищных условий. Кроме того, обращались граждане в органы местного самоуправления по вопросам оказания финансовой помощи.

 Из общего количества обращений, поступивших в адрес органов местного самоуправления в 2019 году (538 обращений): 73 вопроса поддержаны, по 230 вопросам меры приняты, 197 заявителей получили разъяснения по поставленным вопросам, не поддержано в 2019 года было 8 обращений, по 9 обращению гражданину направлено сообщения с просьбой уточнить суть вопроса и 19 обращений оставлены на дополнительном контроле до принятия мер.

В целях улучшения состояния работы с обращениями граждан органами местного самоуправления поселений и района поквартально проводиться анализ обращений с выявлением причинно-следственных связей количества и характера выявленных проблемных вопросов, которые в последствии будут определять меры корректирующего или управляющего воздействия.

Тематика обращений граждан в органы местного самоуправления Богучарского муниципального района и поселений за 2019 года в сравнении с аналогичным периодом 2018 года выглядит следующим образом:

**- жилищно-коммунальная сфера**

- 16% (88 (11/777) обращений) от общего количества обращений за 2019г.;

- 26% (139 обращений: 19/120) от общего количества обращений в 2018г.;

- **социальная сфера:**

 – 22% (120 (31/89) обращений) от общего количества обращений за 2019г.;

– 19% (105 обращения: 25/180) от общего количества обращений в 2018г.;

**- экономика:**

– 53% (288 (46/242) обращений) от общего количества обращений за 2019г.;

– 46% (251 обращений: 64/187) от общего количества обращений в 2018г.;

**- государство, общество, политика:**

– 6% (35 (14/21) обращений) от общего количества обращений за 2019г.;

–7% (37 обращений: 7/30) от общего количества обращений в 2018г.;

**- оборона, безопасность, законность:**

- 2% (12 (4/11) обращений) от общего количества обращений за 2019г.;

- 3% (16 обращений: 2/14) от общего количества обращений в 2018г.

Сравненительный анализ в процентном отношении за 2019 и 2018 годов выглядит следующим образом:

- «жилищно-коммунальная сфера» уменьшилось на 10%;

- «социальная сфера» увеличилось на 3%;

- «экономика» увеличилось на 7%;

- «государство, общество, политика» уменьшилось на 1%;

- «оборона, безопасность, законность» уменьшилось на 1%.

На составленной аналитической информации видна динамика тематики обращений граждан. Четко прослеживается актуальность наиболее важных на сегодняшний момент вопросов, поставленных жителями района перед органами местного самоуправления. В их числе: строительство и реконструкция дорог, ремонт мостов и гидротехнических сооружений, запросы архивных данных, образовательные стандарты, требования к образовательному процессу, социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам.

В настоящее время в районе сложилась практика организации работы с письменными и устными обращениями граждан состоящая из ряда составляющих, и среди них:

- расширенный и углубленный анализ обращений граждан и ответов на них для устранения обстоятельств появления аргументированных жалоб и повторных обращений;

- рассмотрение на оперативных заседаниях состояния работы с обращениями граждан, подведение итогов годовой работы;

- постоянный мониторинг и изучение передовой практики исполнительных органов госвласти и муниципалитетов по работе с обращениями граждан;

- расширение практики выездов на места сотрудников для рассмотрения обращений граждан и проверками качества работы с обращениями.

Для повышения результативности работы при рассмотрении устных и письменных обращений граждан должностными лицами администрации Богучарского муниципального района ведется работа по детальной и чёткой регламентации всех форм ответственности за нарушения в рассмотрении обращений. Сочетание дисциплинарной, административной, гражданско-правовой ответственности пиведет к строгой установке критериев «контрольности», единых для всех органов власти.

С этой целью начиная со 2 полугодия 2019 года органами местного самоуправления района ведется работа по применению инструментов организации «обратной связи» с заявителями, информировании населения и освещение в СМИ деятельности по организации приема и работе с обращениями граждан. Обращения граждан в органы местного самоуправления всегда служили важнейшим механизмом «обратной связи», необходимой власти и являются одной из форм их участия в осуществлении местного самоуправления, способствуют усилению контроля населения за деятельностью органов власти. Возможность личного участия гражданина в рассмотрении его обращения тесно взаимосвязана с иными названными принципами. Личное участие обеспечивает как объективность, так и всесторонность рассмотрения обращения. При этом гражданин имеет право лично изложить свои доводы лицу, рассматривающему обращение, представить дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, а также знакомиться с документами и материалами.

В июле 2019 года постановлением администрации Богучарского муниципального района от 15.07.2019 №459 утвержден Порядок организации «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан в Богучарском муниципальном районе Воронежской области, распоряжением администрации Богучарского муниципального района от 26.08.2019 №215-р назначены ответственные и уполномоченные лица за организацию «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан.

Принимая во внимание трудности и проблемы работы органов местного самоуправления Богучарского муниципального района, которые возникают при рассмотрении обращений граждан, можно сделать вывод о том, что контроль является более принципиальным видом обратной связи, при помощи которого органы власти получают данные о реальном положении дел, выполнении принятых решений. Для увеличения продуктивности работы властных структур и их подотчетности нужна обратная связь с жителями, принципиальной частью которой является обращение граждан.

 В целях улучшения организации работы с обращениями граждан в ноябре 2019 года распоряжением администрации Богучарского муниципального района от 26.11.2019 №317-р утверждена методики организации внутреннего контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Богучарского муниципального района Воронежской области и назначен ответственный за организацию рассмотрения граждан и осуществление внутреннего контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Богучарского муниципального района Воронежской области - заместитель главы администрации Богучарского муниципального района – руководитель аппарата администрации района Самодурова Наталья Анатольевна.