**Актуальные аспекты работы**

**с обращениями граждан**

**Рассмотрение обращений, поступивших в администрацию района**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Годы | Всего обращений | Устных | Письменных | Выездные приёмы | Положительно решённые вопросы | % положительно решённых |
| 2005 | 672 | 89 | 583 | 44 | 171 | 25,2 |
| 2006 | 1061 | 189 | 872 | 108 | 217 | 19,6 |
| 2007 | 974 | 101 | 873 | - | 282 | 29,0 |
| 2008 | 1353 | 168 | 1185 | 34 | 382 | 28,3 |
| 2009 | 1001 | 177 | 824 | 14 | 121 | 12,1 |
| 2010 | 1211 | 162 | 1049 | 21 | 280 | 23,1 |
| 2011 | 1674 | 147 | 1527 | 20 | 383 | 22,9 |
| 2012 | 1575 | 181 | 1394 | 19 | 349 | 22,1 |
| 2013 | 1665 | 295 | 1370 | 11 | 326 | 19,6 |
| 2014 | 1795 | 131 | 1664 | 10 | 323 | 18 |

За 10 месяцев 2015 года в администрацию района проступило 1457 обращений, в которых задано 1674 вопроса. Положительно решено – 219, меры приняты – 89, по всем оставшимся вопросам даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством. С выездом на место рассмотрено 571 обращение.

**Анализ обращений по категориям заявителей:**

пенсионер – 160 обращений,

коллективные - 133 обращения,

многодетные семьи – 63 обращения.

Более активны граждане среднего возраста.

**Анализ обращений по источнику поступления.**

Лично от граждан поступило 695 (47%) обращений,

из Правительств Челябинской области – 424 обращений (29%),

191 обращение из Управления Президента РФ, из которых 157 поставлено на контроль и внесены в новую электронную программу, на портале СССТУ РФ., результат заполнения по Сосновскому району – 100%. По электронной почте обратилось 80% граждан.

Наибольшую долю в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, составляют вопросы по коммунальному хозяйству в 614 обращениях (42%).

**1.** Определены наименования наиболее актуальных вопросов

* строительство и ремонт дорог- 292 обращения (34%);
* газификация -174 обращения (21%);
* электроснабжение – 136 обращений (16 %);

Значительно увеличилось количество обращений по данному вопросу (с. Долгодеревенское, п. Красное поле, п. Полетаево).

* водоснабжение – 86 обращений (14%).
* ремонт и эксплуатация жилья- 57 обращений;
* благоустройство населенных пунктов - 35обращений;
* оплата жилья, тарифы-22 обращения.

1. **Социальная защита и социальное обеспечение** 216 обращений (15%)

* соц. обеспечение и предоставление льгот – 5%
* компенсация, выплата детских пособий - 3%
* назначение, пересмотр размера пенсий - 2%
* оказание материальной помощи – 85%

**3. Сельское хозяйство, землепользование -** 182 обращения (12,5%)

* выделение, увеличение, использование земельных участков – 150 обращений (53%);
* приватизация земельных участков, оформление документов на землю 38 обращений (14%);
* фермерство, аренда, личные подсобные хозяйства 6%
* коллективное садоводство и огородничество, дачные строительные кооперативы 5%

**4. Экология -** 124 обращений (9%). Год от года увеличивается количествовопросов, связанных с экологией, в текущем году жителей района и города Челябинска беспокоит вопрос о строительстве ГОКа, помимо стандартных экологических проблем: вырубка деревьев, несанкционированные свалки.

**5. Жилищные вопросы** **–** 121 обращение (8%)

* предоставление жилья, улучшение жилищных условий 110 обращений (58%);
* жилищное строительство 35 обращений (18%);
* переселение из ветхо-аварийного жилья- 31 обращение (16%).

В целях выявления причин повышенной активности населения внедряется практика ежемесячного мониторинга поступающих обращений по количеству, актуальности, принадлежности.

**Количество обращений граждан на 1000 человек за 10месяцев 2015 г.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Обращения, поступившие в администрацию сельских поселений | Кол-во обращений | № п/п | Обращения, поступившие в администрацию района | Кол-во обращений |
| 1 | Солнечное | 79 | 1 | Архангельское | 5 |
| 2 | Краснпольское | 68 | 2 | Солнечное | 11 |
| 3 | Томинское | 65 | 3 | Мирненское | 12 |
| 4 | Кременкульское | 63 | 4 | Теченское | 13 |
| 5 | Алишевское | 60 | 5 | Полетаевское | 14 |
| 6 | Вознесенское | 38 | 6 | Томинское | 15 |
| 7 | Саргазинское | 31 | 7 | Саккуловское | 15 |
| 8 | Полетаевское | 27 | 8 | Вознесенское | 16 |
| 9 | Архангельское | 26 | 9 | Саргазинское | 17 |
| 10 | Саккуловское | 25 | 10 | Есаульское | 17 |
| 11 | Мирненское | 23 | 11 | Долгодеревенское | 18 |
| 12 | Есаульское | 23 | 12 | Краснопольское | 18 |
| 13 | Рощиноское | 17 | 13 | Рощинское | 19 |
| 14 | Теченское | 13 | 14 | Алишевское | 23 |
| 15 | Долгодеревенское | 12 | 15 | Кременкульское | 25 |

По итогам мониторинга можно сделать вывод: повышенный уровень тревожности отмечается у жителей Рощинского, Алишевского и Кременкульского сельских поселений.

Снизилось количество обращений, снизился уровень тревожности от жителей Полетаевского, Мирненского, Солнечного, Саргазинского сельских поселений.

В 2015 году увеличилось количество обращений жителей г. Челябинска – 477 (33%) обращений, круг вопросов, поднимаемых жителями города, разнообразен.

В ходе анализа поступивших вопросов можно отметить наиболее актуальные.

1. Жителей ***Томинского с/п*** волнуют вопросы ремонта дорог и транспорта, строительства ГОКа.
2. ***Саргазинское сельского поселения*** – качество нового жилья при переселении из ветхо-аварийного.
3. ***Саккуловское с/п*** – строительство дорог, переселения из аварийного жилья.,
4. ***Рощинкое с/п*** – вопросы газификации, вырубки леса, восстановление нарушенных прав.
5. ***Полетаевское с/п*** – вопросы электроснабжения, газификации и переселение из ветхо-аварийного жилья
6. ***Краснопольское с/п*** – строительство дорог в новых микрорайонах.
7. ***Кременкульское с/п*** – большое количество обращений от жителей новых застроек по вопросу транспортного сообщения, электроснабжения, строительства дорог, благоустройство территории и вопросы СНТ.
8. ***Долгодеревенское с/п*** сохраняется тенденция – жители чаще обращаются в администрацию района по вопросам электроснабжения мкр. Северный, газификации д. Шигаево, Прохорово.
9. ***Вознесенксое с/п*** – коммунальная сфера.
10. ***Солнечноес/п, Есаульское с/п и Архангельское с/п*** вопросы оказания материальной помощи,
11. ***Алишевское с/п и Мирненское с/п*** вопросы коммунального хозяйства и строительства дорог.

В соответствии с поручением Президента РФ ежегодно начиная с 2013 года 12 декабря в День Конституции РФ проводится общероссийский день приема граждан.

В районе прием проходил в обычном режиме, 86 человек пришли на личный прием, в администрацию района – 16 человек.

Работа с обращениями граждан – это не только работа отдела, это совместная работа всех отделов и управлений администрации района, структурных подразделений и администраций поселений.

Хотелось бы отметить работу УСЗН, ЦРБ, Долгодеревенское с.п. – полные, всесторонние ответы с ссылками на законодательство.

Саргазинское с.п., Саккуловское с.п, Солнечное с.п., Полетавское с.п., Мирненское с.п. предоставляют своевременные ответы.

Изучая обращения, чутко и внимательно относясь к поднимаемым вопросам, можно принимать эффективные меры, следить за изменениями в современном обществе, применять меры управленческого воздействия для снижения активности населения о наиболее злободневным вопросам.

начальник отдела по работе с территориями Кузнецова З. А.

и обращениями граждан