**Информация о работе с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области за 2018 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. 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 2018 году в Администрацию поступило **638** письменных обращений граждан и обращений граждан в форме электронного документа, что на **61** обращение меньше, чем за аналогичный период 2017 года (699 обращений).

113 обращений или 17,7 % из общего числа поданных обращений поступило в форме электронного документа

Наибольшую активность население Смоленского района и иногородние граждане проявили во втором квартале 2018 года (211 обращений), преимущественно в июне месяце (75 обращений).

***Таблица 1.*** *Распределение обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа за 2016 г.,2017г.,2018г.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Год** | **Количество обращений** |
| 2018 | 638 |
| 2017 | 699 |
| 2016 | 565 |

Большую часть составили обращения по вопросам: земельных и имущественных отношений - 170 (27%), жилищно-коммунального хозяйства - 148 (23%), ремонта дорог 85 (13,3%) и благоустройства территории 84 (13,1%).

Все письменные обращения граждан и обращения граждан в форме электронного документа рассмотрены в установленные законом сроки.

По результатам рассмотрения:

57 – поддержано, в том числе приняты меры или 8,93% от общего количества рассмотренных обращений;

523 – даны разъяснения или 85,1% от общего количества рассмотренных обращений;

43 – перенаправлены по компетентности или 6,73% от общего количества рассмотренных обращений.

На особом контроле стоят обращения, поступившие из вышестоящих органов государственной власти. Так, на рассмотрение и принятие соответствующих мер реагирования в Администрацию поступило 163 (25,5%) жалоб из Управления по работе с обращениями граждан Аппарата Администрации Смоленской области, из Приемной Президента Российской Федерации в Смоленской области 23 (3,6%), перенаправлено из других организаций 35 (5,4%). 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 поступило из Козинского, Корохоткинского и Пригорского сельских поселений Смоленского района. Жители г. Смоленска направили 155 обращений на имя Главы муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области. И наоборот, единичные обращения поступили от жителей Лоинского, Волоковского, Кощинского сельских поселений Смоленского района Смоленской области.

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.

В отчетном периоде Главой муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области было проведено 28 личных приемов граждан. В ходе личных приемов принят 201 гражданин, что на 45% больше, чем в 2017 году.

Граждане на личном приеме обращались по следующим вопросам:

- земельным и имущественным отношениям **94 (46,7%)** обращений,

- жилищно-коммунального хозяйства **32 (15,9%)** обращений,

- ремонта дорог **23 (11,4%)**,

- социального характера **7 (3,4%),**

- прочие **12 (5,9%)**.

По результатам рассмотрения обращений в ходе личного приема:

89 – поддержано, в том числе приняты меры или 44,3% от общего количества обращений;

93 – даны разъяснения или 42,3% от общего количества обращений;

19 – перенаправлены по компетентности или 9,4% от общего количества обращений.

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.