**Анализ работы с обращениями граждан Новохопёрского муниципального района Воронежской области**

**в I квартале 2018 года**

Основными форматами работы по данному направлению является проведение личных приемов главой муниципального района, должностными лицами администрации муниципального района, проведение «прямых линий» с жителями района, выездные приемы граждан по личным вопросам, в том числе в ходе проведения отчетных сессий представителями органов власти в поселениях.

В первом квартале 2018 года в администрацию Новохопёрского муниципального района поступило 106 устных и письменных обращений граждан (в 1 квартале 2017 года – 98 обращений).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Обращения | **1 квартал 2018года** | **1 квартал 2017года** |
| Всего обращений | 106 | 98 |
| из них:  - письменных | 80 | 95 |
| - по электронной почте | 2 | 0 |
| - в ходе личного приема | 26 | 3 |

Увеличение количества обращений связано с увеличением числа проведенных приемов граждан.

Тематическая направленность письменных обращений такова:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематика обращений** | **1 квартал 2018года** | **1 квартал 2017 года** |
| - государство, общество, политика | 0 | 0 |
| - социальная сфера | 10 | 13 |
| - экономика | 5 | 4 |
| - оборона и безопасность | 0 | 0 |
| - ЖКХ | 28 | 17 |

Большая часть обращений в 1 квартале 2018 года поступило по вопросам:

- по ремонту автомобильных дорог –4 обращения (1кв. 2017 года – 4 обращения);

- по улучшению жилищных условий – 9 обращений (1кв. 2017 года – 4 обращения);

- по благоустройству населенных пунктов – 5 обращений (1кв. 2017 года – 7 обращений);

- по оказанию материальной помощи – 7 обращений (1кв. 2017 года – 13 обращений);

- обеспечение жильем молодых семей – 2 обращения (1кв. 2017 года – 6 обращений).

В сравнении с аналогичным периодом 2017 года по тематике обращений отметим, что произошло уменьшение обращений по вопросам ремонта автомобильных дорог, благоустройства населенных пунктов, оказанию материальной помощи, обеспечение жильем молодых семей. Однако отмечается увеличение обращений по улучшению жилищных условий. Состав заявителей по данной группе – пенсионеры, безработные, инвалиды – это люди, которые имеют низкий уровень материального обеспечения.

Анализ основных источников поступления обращений и запросов на рассмотрение в администрацию Новохопёрского муниципального района Воронежской области:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Источники поступления:** | **1 квартал 2018 года** | **1 квартал 2017 года** |
| - Администрация Президента РФ | 12 | 0 |
| - Правительство РФ | 0 | 0 |
| - Депутаты ФС РФ | 11 | 3 |
| - Правительство Воронежской области | 8 | 14 |
| - Непосредственно **заявитель** | 75 | 81 |

Отметим, что по сравнению с тем же периодом 2017 года увеличилось количество обращений в Администрацию Президента РФ и в адрес депутатов ФС РФ. Однако все они дублируются гражданами нескольким адресатам.

Результаты рассмотрения обращений, поступивших в администрацию Новохоперского муниципального района:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 1 квартал 2018 года | 1 квартал  2017 года |
| - поддержано ( поддержано+меры приняты) | 46 | 59 |
| - не поддержано | 0 | 3 |
| - разъяснено | 34 | 36 |
| - дан ответ о рассмотрении в отдельном порядке | 0 | 0 |
| - направлено на рассмотрение по компетенции | 0 | 0 |
| - оставлено без ответа *(нет сведений о ФИО, адресе)* | 0 | 0 |
| - рассмотрено в установленные сроки | 106 | 98 |
| - рассмотрено с нарушением сроков | 0 | 0 |
| - срок продлен | 0 | 0 |
| - рассмотрено с выездом на место | 5 | 5 |
| - рассмотрено с участием автора | 4 | 5 |
| - привлечено к ответственности должностных лиц за нарушение порядка рассмотрения обращений | 0 | 0 |
| - количество повторных обращений | 0 | 0 |
| - количество жалоб на действия (бездействия) должностных лиц | 0 | 0 |

Для повышения результативности при рассмотрении устных и письменных обращений граждан должностными лицами Новохопёрского муниципального района проведена работа по совершенствованию организации работы по данному направлению:

- усилен контроль за сроками и результатами работы с обращениями граждан с использование метода упреждающего контроля;

- увеличено количество рассмотрения обращений с выездом на место;

- введен в практику еженедельный доклад главе муниципального района о состоянии работы с обращениями граждан.