**Обзор обращений граждан за 2017 год.**

За прошедший 2017 год в администрацию Сызранского района поступило 280 обращений, в том числе 267 (95%) письменных и 13 (5%) устных обращений; через Администрацию Губернатора Самарской области (Интернет-приемная Губернатора, встречи с населением) поступило 129 обращений, через аппарат полномочного представителя Президента РФ в Поволжском Федеральном округе поступило 4 обращения, через иные федеральные органы исполнительной власти – 46 обращения. Напрямую в администрацию Сызранского района обратилось 101 заявителей.

Наблюдается уменьшение числа обращений, поступивших из Администрации Губернатора Самарской области и одновременное увеличение числа обратившихся к Главе м.р.Сызранский напрямую, что свидетельствует об увеличении доверия населения к местной власти.

Количество обращений в 2017 году по сравнению с предыдущим 2016 годом (388 обращений) уменьшилось на 108 обращений.

**Количество обращений, поступивших в администрацию Сызранского района**

Из всего объема поступивших в 2017 году заявлений, предложений и жалоб 81 % (228) составили индивидуальные, 19 %(52) – коллективные. Анонимных обращений в 2017 году в адрес администрации Сызранского района не поступало. При сопоставлении с данными 2016 года наблюдается увеличение количества коллективных обращений.

В месячном разрезе наибольшее количество обращений в 2017 году поступило в мае, тематика обращений в основном касается благоустройства поселений (уборка сорняков, восстановление дорог), а также наблюдается тенденция увеличения числа «дачников» постоянно не проживающих в поселениях района.

Необходимо отметить неравномерность поступления обращений в администрацию Сызранского района. Так как среднее число обращений в месяц -20, более внимательного рассмотрения требует резкое снижение количества обращений в апреле 2017 года. Анализ причин показывает, что информационные встречи, которые ежегодно проходят во всех поселениях Сызранского района, снижают социальную напряженность среди населения и ведут к уменьшению числа обращений, ввиду того, что многие вопросы решаются «на месте».

**Объем обращений граждан по территориальной принадлежности:**

1. Городское поселение Балашейка – 16
2. Городское поселение Междуреченск – 58
3. Сельское поселение Варламово – 27
4. Сельское поселение Волжское – 16
5. Сельское поселение Жемковка – 3
6. Сельское поселение Заборовка – 23
7. Сельское поселение Ивашевка – 5
8. Сельское поселение Новая Рачейка – 2
9. Сельское поселение Новозаборовский – 5
10. Сельское поселение Печерское – 16
11. Сельское поселение Рамено – 23
12. Сельское поселение Старая Рачейка – 13
13. Сельское поселение Троицкое – 5
14. Сельское поселение Усинское – 6
15. Сельское поселение Чекалино – 2
16. Городской округ Сызрань – 39
17. Городской округ Тольятти - 8
18. Городской округ Октябрьск – 1
19. Иные муниципальные образования - 12

Сравнительная таблица по количеству поступивших обращений по годам:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Территория | Количество поступивших обращений за 2016 год | Количество поступивших обращений за 2017 год | Изменение количества обращений, шт. |
| 1 | Городское поселение Балашейка | 28 | 16 | -12 |
| 2 | Городское поселение Междуреченск | 49 | 58 | +9 |
| 3 | Сельское поселение Варламово | 36 | 27 | -9 |
| 4 | Сельское поселение Волжское | 11 | 16 | +5 |
| 5 | Сельское поселение Жемковка | 10 | 3 | -7 |
| 6 | Сельское поселение Заборовка | 22 | 23 | +1 |
| 7 | Сельское поселение Ивашевка | 20 | 5 | -15 |
| 8 | Сельское поселение Новая Рачейка | 9 | 2 | -7 |
| 9 | Сельское поселение Новозаборовский | 15 | 5 | -10 |
| 10 | Сельское поселение Печерское | 12 | 16 | +4 |
| 11 | Сельское поселение Рамено | 35 | 23 | -12 |
| 12 | Сельское поселение Старая Рачейка | 19 | 13 | -6 |
| 13 | Сельское поселение Троицкое | 7 | 5 | -2 |
| 14 | Сельское поселение Усинское | 9 | 6 | -3 |
| 15 | Сельское поселение Чекалино | 1 | 2 | +1 |
| 16 | Городской округ Сызрань | 56 | 39 | -17 |

Большее число обращений поступило от жителей городского поселения Междуреченск. Тематика обращений: ремонт домов (14), газификация и водоснабжение (15), благоустройство (5),жалобы на Главу поселения (10). Наблюдается увеличение числа обращений еще с двух территорий: с.п.Печерское – вопросы газификации п.Красный Миронов; с.п.Волжское – газификация п.Разбросной.

**Всего в обращениях граждан за 2017 год содержалось 329 вопросов.**

По-прежнему преобладают вопросы в сфере жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства – 206 (62%). Земельные отношения – 37 (12%). Вопросы социального обеспечения и здравоохранения – 29 (9%).

Основные вопросы, поднимаемые в обращениях граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства, касались вопросов газификации (35), водоснабжения (49) и благоустройства поселений (62).

Основные вопросы жилищно-коммунального хозяйства:

Основные вопросы благоустройства поселений:

Помимо этого в администрацию района поступали жалобы на бездействие руководства управляющих компаний при решении вопросов обслуживания многоквартирных домов и содержания придомовых территорий – 10 (3%), а также жалобы на действия/бездействия Глав поселений – 12 (Междуреченск – 10, Заборовка – 1, Печерское – 1).

Еще одной распространенной темой обращений граждан в 2017 году явились вопросы, связанные с улучшением жилищных условий – 19 (6%). Как правило, с заявлениями подобного характера обращались лица, не относящиеся к льготным категориям граждан, обеспечение которых предусмотрено федеральным законодательством, и по объективным причинам не имеющие возможности самостоятельно улучшить жилищные условия. Это малоимущие, неполные и многодетные семьи, а также дети-сироты.

По вопросу оказания содействия в предоставлении жилья в течение анализируемого периода обращались также граждане, относящиеся к категориям ветеранов Великой Отечественной войны и детей-сирот, молодые семьи и семьи, имеющие на иждивении детей-инвалидов.

Анализируя *результаты* рассмотрения обращений граждан видно, что из общего числа (280) обратившихся выполнено - 12, перенаправлено по подведомственности - 29 и разъяснено 239 обращений.

Нарушения сроков рассмотрения обращений граждан не допущено. Факты продления сроков рассмотрения обращений отсутствуют.

**Размещение информации в сети «Интернет» о порядке работы с обращениями граждан.**

Официальный сайт м.р.Сызранский расположен в сети Интернет по адресу: syzrayon.ru.

На официальном сайте содержится информация о том, как обратиться в администрацию Сызранского района, график приема граждан, требования к письменному обращению граждан, обзор обращений граждан, а также «Интернет- приемная Главы района».

В администрации района организовано проведение консультаций в режиме телефонной связи, о порядке обращений, предоставления информации о ходе рассмотрения обращений.

Еженедельно Глава района, руководители управлений и структурных подразделений ведут личный прием граждан.

***Выводы:*** продолжается положительная тенденция по снижению количества обращений, поступивших в администрацию Сызранского района. Уменьшение общего числа обращений косвенно может свидетельствовать не только о снижении активности населения в решении возникающих проблем, но и об удовлетворенности граждан качеством работы с их обращениями. Увеличение числа обратившихся к Главе района и одновременное уменьшение обращений, поступивших через Администрацию Губернатора Самарской области, свидетельствует о росте доверия граждан к местной власти.

В настоящее время получение обратной связи от граждан, своевременная реакция на проблемы жителей, в условиях ограниченности бюджетных средств, является своеобразной лакмусовой бумажкой, показывающей эффективность власти на местах.