# Информационно-аналитический обзор обращений граждан,

# поступивших в администрацию Цветниковского сельсовета Здвинского района Новосибирской области в 2018 года, и результаты их рассмотрения

Обращение гражданина – это форма реализации его конституционного права на участие в управлении государством, один из источников информирования о социально-экономическом положении различный групп населения, об их настроениях и потребностях. Современное и качественное разрешение проблем, содержащихся в обращениях, в значительной степени способствуют удовлетворению нужд и запросов граждан, снятию напряженности в обществе, повышению авторитета власти и укреплению связи с населением.

Это является одним из приоритетных направлений деятельности администрации Цветниковского сельсовета. Необходимо отметить, что нормативно-правовая база по работе с обращениями граждан постоянно расширяется и совершенствуется. Деятельность администрации Здвинского района по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями конституции РФ, Федеральными законами: от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ « Об общих принципах организации местного самоуправления»; от 2 мая 2006 года №59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»; 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»; 27 июля 2006 № 149 – ФЗ «Об информации, информационных технологий и о защите информации» и других (изм. от 02.07.2013 № 182-ФЗ).

Во исполнение требований Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8 – ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» продолжает работать официальный сайт администрации Цветниковского сельсовета . В соответствии со статьей 4 данного закона основными принципами доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления являются: открытость и доступность информации, достоверность и своевременность ее предоставления, свобода поиска, получения, передачи и распределения, соблюдение прав граждан на неприкосновенность частной жизни, защиты их чести и деловой репутации при предоставлении информации.

В администрации Цветниковского сельсовета сложилась определенная положительная практика работы с письмами и устными обращениями. Вопросы работы с гражданами стоят на постоянном контроле в управлении делами администрации, которая координирует работу структурных подразделений, оказывает информационно-консультативную помощь.

Учет, регистрация и прохождение обращения ведется в соответствии с действующим законодательством и инструкцией по работе с документами. Налажена система работы по осуществлению контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращения граждан, качеству письменных ответов. При их подготовке особое внимание уделяется мотивированному объяснению невозможности решить поставленные в обращении проблемы или разъяснение заявителю путей решения данной проблемы.

В 2018 году Главе Цветниковского сельсовета   поступило 8 обращений , в том числе:  
 письменных обращений – 3 (в 2017 – 11 обращений);

обращений по справочному телефону – 1(в 2017 – 2 обращений);

устных обращений – 4(в 2017 года – 8 обращений):

Письменные обращения граждан.

По видам обращения подразделяются:  
- заявления – 3 (в 2017– 11);  
- жалобы – 0 (в 2017 – 0);  
- запросы – 0 (в 2017 – 0);  
 

Вопросы, поднимаемые гражданами в письменных обращениях, относятся к следующим тематическим блокам  
- «Социальная сфера» – 1 обращение (аренда земельных участков,);  
- «Экономика» – 1 обращений (хозяйственная деятельность );  
- «Жилищно – коммунальная сфера» – 1обращения ( Жилищный фонд)  
   
 Устных обращений граждан в 2018 году было 4 (аренда земельных участков, содержание в порядке жил.площади в квартирах, содержание собак)

Следует отметить, что в работе с обращениями граждан помогает слаженное и оперативное взаимодействие всех структурных подразделений администрации Цветниковского сельсовета в вопросах рассмотрения обращений граждан, а также четкое соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений. В среднем срок исполнения обращения составляет 26 дней, что не нарушает законодательства (30 дней).

Обращениями граждан занимаются все структурные подразделения администрации Цветниковского сельсовета .

Все хорошо понимают, что не всегда требования людей выполнимы в рамках действующего законодательства. Мы не можем выполнить пожелания каждого, но мы должны каждого услышать, иногда уже этого достаточно, чтобы добиться положительного эффекта. В решении многих вопросов имеются объективные и субъективные причины, но одним из главных вопросов остается человеческий фактор. Когда каждый руководитель и специалист ответственно и качественно выполняет свои обязанности, то количество обращений, поступающих в органы власти, уменьшается, что в целом способствует увеличению доверия к власти у населения.

Работа с обращениями граждан в нашей жизни остается актуальной и одной из основных направлений деятельности.