**Информационно-аналитический обзор обращений граждан, поступивших в администрацию Цветниковского сельсовета в 2015 году (в сравнении с 2014-2013годами) и результатах 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. Анализ работы с обращениями граждан показывает, что в 2014 году, активизирована работа, направленная на своевременность, объективность и полноту рассматриваемых вопросов, что позволило сократить количество повторных обращений и практически исключить случаи несвоевременного рассмотрения обращения.

В 2015 году в администрацию Цветниковского сельсовета поступило 4 обращений , в том числе:

- письменных обращений – 4

- устных обращений - 3,

Наибольший удельный вес по приему граждан приходится на Главу администрации . Любой гражданин, обратившийся в администрацию Цветниковского сельсовета , будет принят и получит ответ на свое обращение.

По сравнению с 2014 годом (4 обращений) общее количество обращений граждан в 2015 году (письменных и устных) увеличивается .

Если провести анализ тематики обращений, то по-прежнему стабильно высокими остаются обращения:

1. **Письменные обращения граждан.**

В 2015 году в администрацию Цветниковского сельсовета поступило 4 письменное обращений.

По сравнению с 2014 годом (9 обращений) общее количество письменных обращений граждан в 2015 году уменьшилось

**2.Устные обращения граждан.**

В 2015 году в администрацию Цветниковского сельсовета поступило 3 устных обращений

 -земельными вопросами, природными ресурсами, охраной окружающей природной среды – 3

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в администрации Цветниковского сельсовета . В основном это аренда земельного участка, предоставление земельных участков.

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.