**О работе с обращениями граждан, поступивших на рассмотрение в администрацию Бутурлиновского муниципального района Воронежской области** **в первом квартале 2020 года**

Работа с обращениями граждан в администрации Бутурлиновского муниципального района осуществляется в соответствии с:

- Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Постановлением администрации Бутурлиновского муниципального района от 09.04.2013 № 346 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации Бутурлиновского муниципального района».

Все обращения, поступившие в администрацию района во втором квартале в письменной форме, в форме электронных сообщений, индивидуальные и коллективные обращения граждан зарегистрированы в установленном порядке.

Обращения граждан рассматриваются в соответствии со сроками, определенными федеральным законодательством.

В администрацию Бутурлиновского муниципального района в 1 квартале 2020 года на рассмотрение поступило - 36 устных и письменных обращений граждан (в 1 квартале 2019 года – 33 обращений, в 4 квартале 2019 года – 26 обращений), в том числе:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения | **1 квартал 2020 года** В абсолютных цифрах и процентах | **1 квартал 2019 года** В абсолютных цифрах и процентах | **4 квартал 2019 года** В абсолютных цифрах и процентах |
| Всего обращений | 36 | 33 | 26 |
| Из них:  - письменных | 19 (53%) | 24 (73%) | 10 (39%) |
| - по электронной почте | 10 (28 %) | 0 | 4 (15%) |
| - в ходе личного приема | 7 (19 %) | 9 (27 %) | 12 (46 %) |

В 1 квартале 2020 года количества повторных обращений – 0, количество коллективных обращений составило – 1 обращений. По всем обращениям комиссиями были проведены проверки. В аналогичном периоде 2019 года в администрацию района поступило 3 коллективных обращения и повторных обращений – 0.

Действенным методом работы с обращениями граждан является проверка фактов на местах. С этой целью в 1 квартале 2020 года комиссионно и с выездом на место было рассмотрено 9 обращения. Случаев волокиты либо нарушения прав и законных интересов граждан не выявлено.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Источники поступления:** | **1 квартал**  **2020 года**  В абсолютных цифрах | **1 квартал**  **2019 года**  В абсолютных  цифрах | **4 квартал**  **2019 года**  В абсолютных цифрах |
| - Администрация Президента РФ | 14 | 3 | 0 |
| - Правительство РФ | 1 | 1 | 0 |
| - федеральные органы | 2 | 0 | 3 |
| - депутаты ФС РФ | 0 | 1 | 1 |
| - органы прокуратуры | 2 | 3 | 0 |
| - правительство Воронежской области | 3 | 5 | 9 |
| - департаменты Воронежской области (всего): | 3 | 7 | 4 |
| Непосредственно заявитель | 36 | 33 | 26 |

Тематическая направленность обращений и тенденции:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика обращений** | **1 квартал**  **2020 года**  В абсолютных цифрах и процентах | **1 квартал**  **2019 года**  В абсолютных цифрах и процентах | **4 квартал**  **2019 года**  В абсолютных цифрах и процентах |
| - государство, общество, политика | 1 (4%) | 1 (3%) | 3 (12%) |
| - социальная сфера | 4 (11%) | 2 (6%) | 3 (12%) |
| - экономика | 20 ( 55%) | 15 (46%) | 12 (46%) |
| - оборона и безопасность | 4 (11%) | 1 (3%) | 3 (12%) |
| - ЖКХ | 7 (19%) | 14 (42%) | 5 (18%) |

Исходя из анализа обращений в 1 квартале 2020 года, в сравнении с аналогичным периодом 2019 года, отмечается тенденция увеличения количества обращений по вопросам экономики и обороны, государства, общества и политики, социальной сферы, и уменьшение количество обращений, касающихся сферы ЖКХ.

Обращения граждан в 1 квартале 2020 года в адрес органов местного самоуправления Бутурлиновского муниципального района касались вопросов: работы нового регионального оператора по обращению с твердыми коммунальными отходами, отлова бродячих животных, запроса данных из архивов, запросы по поиску родственников бойцов, погибших во время ВОВ, чьи останки были найдены поисковыми отрядами, помощи в сборе пакета документов, для подтверждения статуса «Труженик тыла», установки памятных плит и обновления воинских захоронений, работы образовательных учреждений, изменения графика движения рейсового автобуса и дислокации дорожных знаков, уборки и благоустройства дворов, ремонта тротуаров и подъездных дорог.

Для более эффективной проработки вопросов обращений граждан организовывали выездные комиссионные обследования домовладений, жилищных условий заявителей, дорожных покрытий, уличных фонарей, проводили встречи и собрания с гражданами поселений.

В 1 квартале 2020 года на личном приеме сельских поселений района рассмотрено – 52 обращений, за аналогичный период 2019 года – 66 обращений.

В отчетном периоде администрацией муниципального района обеспечивались необходимые условия для объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, поступивших в виде электронного документа, в письменной и устной форме, на личном приеме граждан.

Результаты рассмотрения обращений, поступивших в администрацию Бутурлиновского муниципального района Воронежской области:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 1 квартал  2020 года | 1 квартал  2019 года |
| - рассмотрено по существу в администрации района: | 35 | 33 |
| - поддержано, меры приняты | 25 | 10 |
| - не поддержано | 0 | 0 |
| - разъяснено | 10 | 13 |
| - дан ответ о рассмотрении в отдельном порядке | 0 | 0 |
| - направлено на рассмотрение по компетенции | 1 | 0 |
| - оставлено без ответа (отсутствуют ФИО, адресе) | 0 | 0 |
| - рассмотрено в установленные сроки | 35 | 33 |
| - рассмотрено с нарушением сроков | 0 | 0 |
| - срок продлен | 0 | 0 |
| - рассмотрено с выездом на место | 9 | 0 |
| - рассмотрено с участием автора | 1 | 0 |
| - 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 |

Исходя из анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступивших на рассмотрение в администрацию Бутурлиновского муниципального района в 1 квартале 2020 года, определен перечень мер, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Направления деятельности (код и вопрос в соответствии с типовым тематическим классификатором)** | **Мероприятия, направленные на снижение активности населения** | **Сроки реализации** | **Наименование органа местного самоуправления, выработавшего меры** |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 0003.0009.0099.0732 «Городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт»  0003.0009.0099.0733 «Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки» | Совместно с администрацией Бутурлиновского городского поселения, администрациями Кучеряевского и Васильевского с/п и автотранспортными предприятиями, обслуживающими Бутурлиновский муниципальный район ведется проработка новых автобусных маршрутов и установки остановочных павильонов соответствии с выявленными потребностями населения. | 2020 г. | Администрация Бутурлиновского муниципального района. |
| 0004.0015.0158.0970 «Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы» | Ремонт и благоустройство территории мемориального комплекса на пл. Воли. Г. Бутурлиновка | 2020 г. | Администрация Бутурлиновского муниципального района. |
| 0003.0009.0097.0694 «Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов» | Совместно с администрациями городских и сельских поселений, по мере выявления фактов загрязнения, проводится работа по их устранению. | постоянно | Администрация Бутурлиновского муниципального района. |
| 0003.009.0099.0744 «Дорожные знаки и дорожная разметка» | Произведена передислокация дорожных знаков, ограничивающих скоростной режим в с. Озерки. На территории района ведутся работы по разметке дорожного полотна. | 2020 г. | Администрация Бутурлиновского муниципального района. |
| 0003.0011.0127.0866 «Отлов животных» | Совместно с администрацией Бутурлиновского городского поселения производится периодический отлов бездомных животных | 2020 г. | Администрация Бутурлиновского муниципального района. |
| 0005.0005.0056.1160 «Обращение с ТКО» | Региональному оператору указано на проведение большой разъяснительной работы со стороны компании ООО «Вега», и необходимость актуализации базы данных и приведению ее в соответствие.  С 17.02.2020 года открыта горячая линия в администрации Бутурлиновского муниципального района.  Органами местного самоуправления в городских и сельских поселениях сформированы реестры мест (площадок) накопления ТКО. Ведется работа по согласованию и включению мест (площадок) накопления ТКО согласно поступающих от потребителей заявок.  На территориях социально значимых объектов (школы, ДК, администрации, почты) ведется работа по приведению в соответствие мест (площадок) накопления ТКО.  Для устранения проблемных вопросов в период с 17 по 26 февраля 2020 года представителем ООО «Вега» совместно с главами сельских поселений были проведены сходы граждан по вопросам новой системы обращения с ТКО, а так же организован прием заявлений от потребителей в администрациях поселений. | 2020 г. | Администрация Бутурлиновского муниципального района. |
| 0003.0009.0093.0649  Технологическое присоединение потребителей к системам электро-, тепло-, газо-, водоснабжения. | В течении текущего года будут проведены работы по реконструкции 6 км. водопроводных сетей, беребурены 3 водопроводных скважины, что обеспечит более стабильную работу. | 2020 г. | Администрация Бутурлиновского муниципального района. |
| 0003.0009.0097.0689  «Комплексное благоустройство» и «Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий». | Обустройство пешеходной зоны переулка 9 Января, ремонт скейтдрома и спортивной площадки для картегнистов на территории городского стадиона. Развитие спортивной инфраструктуры в парковой зоне «Леса Победы», обустройство сквера Победы. Обустройство территории, прилегающей к МКУК СКЦ «Лира»(с. Клеповка), ремонт здания МКУК СКЦ «Мечта» ( с. Ударник) | 2020 г. | Администрация Бутурлиновского муниципального района. |
| 0003.0009.0097.0699  «Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров» | В текущем году будет произведено асфальтирование 20 отсыпанных ранее щебнем улиц. Асфальтирование участка автомобильной дороги от «Леса Победы» до окончание границ г. Бутурлиновка, обустройство тротуарных дорожек и парковочных карманов по ул. Заводская. | 2020 г. | Администрация Бутурлиновского муниципального района. |
| 0005.0005.0055.1128  Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, стоящим на учете. | Закон Воронежской области от 30.11.2005 N 71-ОЗ «О порядке ведения органами местного самоуправления учета граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма в Воронежской области»;  Закон Воронежской области от 30.11.2005 N 72-ОЗ «О порядке признания граждан малоимущими в целях предоставления им жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам социального найма в Воронежской области». | постоянно | Администрация Бутурлиновского муниципального района. |