

**ОТЧЕТ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**  
**за 2020 год**  
**в администрации Черноморского района Республики Крым**

Письменные обращения граждан в администрации Черноморского района Республики Крым следует рассматривать как важное средство осуществления и охраны прав личности.

Организация работы с письменными обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации (ст. 33), Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», частично - Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов».

Федеральный закон № 59-ФЗ, несмотря на свое название, распространяется на обращения всех физических лиц - не только граждан РФ, но и иностранцев, а также лиц без гражданства (ст. 1). Основное предназначение данного закона заключается в закреплении требований к составлению обращений и порядку их рассмотрения государственными органами и органами местного самоуправления.

За 2020 г. в администрацию Черноморского района Республики Крым поступило 555 письменных и устных обращений граждан, тогда как в 2019 г. - 690, т.е. в отчетном периоде наблюдается тенденция к уменьшению обращений граждан.

Из 555 письменных и устных обращений граждан:

522 письменных (в 2019 году – 555),

33 устных (в 2019 – 135), из них на личных приемах принято 31 (в 2019 - 110), на выездных приемах – 2 (в 2019 - 25).

Уменьшение выездных и личных приемов граждан в 2020 году обусловлено неблагоприятной эпидемиологической обстановкой из-за вспышки коронавирусной инфекции, в целях предупреждения ее распространения на территории Российской Федерации, защиты здоровья, прав и законных интересов граждан Российской Федерации, а также во исполнение мер, предпринятых Правительством Российской Федерации и Главой Республики Крым по недопущению распространения случаев заболевания.

Анализ социального состава авторов обращений показывает, что большинство из них относится к социально незащищенным слоям населения: наибольшее количество обращений поступило от пенсионеров, многодетных семей, инвалидов различных категорий, детей-сирот.

Уменьшилось количество коллективных обращений 40, в них обратилось 563 человек (2019 год – 43, в них обратилось 903 человека; это на 14 коллективных обращений меньше аналогичного периода 2018 года). Всего за отчетный период в администрацию Черноморского района с учетом коллективных обращений обратилось 1078 человек, - это на 447 человек меньше аналогичного периода 2019 года.

Анализ тематики обращений показывает, что в целом тематическая структура остается стабильной: наиболее часто встречаемые вопросы 2020 года:

- Водоснабжение поселений – 32 обращения (5,8%);
- Выплата пособий и компенсаций на ребенка – 22 обращения (4,0%);
- Приватизация земельных участков – 22 обращения (4,0%);
- Благоустройство и ремонт дорог – 19 обращений (3,4%);
- Защита прав на землю и рассмотрение земельных споров – 19 обращений (3,4%);
- Комплексное благоустройство – 18 обращений (3,2%);
- Права и свободы человека и гражданина – 16 обращений (2,9%);
- Образование земельных участков. Возникновение прав на землю – 16 обращений (2,9%)

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», статьей 64 Конституции Республики Крым и распоряжением Главы Республики Крым от 05 июля 2017 года № 344-рг, Общерегionalный день приема граждан в администрации Черноморского района Республики Крым 28.10.2020 состоялся в формате горячих телефонных линий, проведен Первым заместителем главы администрации Черноморского района Республики Крым Кульневым Владимиром Николаевичем. Принято звонков по «горячей линии» - 3.

Принимая во внимание осложнение эпидемиологической обстановки, сопряженной с высоким риском инфицирования COVID-19, поддержано предложение Правительства Российской Федерации о переносе сроков общероссийского дня приема граждан, запланированного к проведению **14 декабря 2020 года**, до периода стабилизации эпидемиологической ситуации.

Постоянно актуализируется информация в электронном справочнике в защищенном сегменте на информационном ресурсе ССТУ.РФ об уполномоченных лицах, ответственных за организацию и проведение приемов граждан, с целью обмена информацией с Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций. Осуществляется ежемесячно выгрузка информации по рассмотрению обращений граждан.

Налаживание диалога между властью и населением, осуществление системы мониторинга общественного мнения по самым актуальным вопросам жизни района, основанный на данных опросов населения, позволяет власти выявить узловые проблемы, принять эффективные управленческие решения, значительно повысить уровень доверия. С ноября 2020 года начала свою работу платформа обратной связи. Продолжается работа по мониторингу сообщений, поступивших через социальные сети. Оперативно обрабатываются инциденты.

Сроки рассмотрения обращений граждан отслеживаются ежедневно. Ежедневно готовится реестр обращений, у которых истекает срок рассмотрения и напоминание об обращениях, срок рассмотрения которых заканчивается в ближайшую неделю.

Нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан должностными лицами органов местного самоуправления, в соответствии со ст. 5.59 Кодекса об административных правонарушениях влечет наложение административного штрафа в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

В администрации Черноморского района стало больше внимания уделяться качеству подготовки ответов на обращения граждан. Каждое обращение гражданина внимательно рассматривается, выясняются все обстоятельства, при необходимости организуется выезд к заявителю, проводятся беседы, даются различные разъяснения и только после всей этой проведенной работы, с учетом выясненных обстоятельств, дается обоснованный ответ автору.

Информация о принятых мерах по обращению доводится до заявителя в ходе «обратной связи». Регулярно проводится аналитическая работа по выявлению причин обращений граждан, усилена контрольная работа за исполнением обращений.

