**Информационно-аналитическая записка о характере обращений граждан, поступивших в администрацию Ракитянского района в 2017 году**

* **в 2017** году в администрации Ракитянского района, зарегистрировано и направлено на рассмотрение **322** письменных и устных обращений граждан, что на **28** обращений (8%) меньше, чем в **2016** году (350 шт) и на **12** (3,8%) больше, чем **в 2015** году (310шт).

Наибольшая интенсивность обращений, поступивших в администрацию района, из городских поселений  «Поселок Пролетарский» - 97, «Поселок Ракитное» - 93, из Венгеровского сельского поселения – 24, Дмитриевского – 17,  Илек–Кошарского - 16, Бобравского– 13, Нижнепенского–9,    Трефиловского – 8, Введено – Готнянского-7. Наименьшее количество обращений поступило из Зинаидинского сельского поселения – 4, Солдатского– 3, Вышнепенского – 3, Центрального – 2, также 26 обращений поступило из-за приделов Ракитянского района.

Тематическая структура обращений граждан в целом стабильная, и значительных изменений в 2017 году по сравнению с 2016 годом в ней не отмечено.

В большинстве случаев обращения граждан поступают в администрацию Ракитянского района лично от граждан. Чаще всего граждане самостоятельно приносят заявления в отдел делопроизводства администрации района или направляют по почте, в том числе - по электронной, либо на сайте администрации района в разделе «интернет приемная».

Анализ обращений показал, что в 2017 году, как и в 2016 году наибольшее количество обращений 90 или 28% касаются работы **жилищно – коммунального комплекса и благоустройство.** В своих обращениях авторы поднимали вопросы газо- водо- и электроснабжения. В обращениях также содержались вопросы по благоустройству территории, ликвидации аварийно - опасных деревьев, о капитальном ремонте многоквартирного жилья или переселения из ветхого, задавались вопросы связанные с некачественной уборкой территорий, а также предложения по благоустройству поселений и дворовых территорий.

По-прежнему, высокой остается доля обращений связанная с **строительством и ремонтом** дорог, тротуаров и объектов капитального строительства 42шт. или 13%.  Поднимались вопросы о строительстве дорог и тротуаров в районе.

На третьем месте **жилищные вопросы.** Общее число обращений по данному вопросу – 33 (10 %). Авторы просили принять меры по предоставлению субсидий и кредитов для покупки, строительства жилья. Содержались проблемы о предоставлении единовременной денежной выплаты на приобретение жилья детям – сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей.

На четвертом месте находятся вопросы **связанные с имущественными и земельными отношениями. Граждане просили: установить четкие границы земельных участков, приватизировать жилье, делали запросы по градостроительным нормам расположения объектов на земельном участке. Таких обращений поступило 27 или 8%.**

Значительное количество **обращений поступило  по вопросам социального обеспечения и адресной помощи** – 24 или 7 процентов. В них содержались просьбы об оказании материальной адресной помощи малообеспеченным категориям граждан на различные цели: проведение ремонта жилья, покупку лекарств, лечение.

Значительно выросло количество обращений связанных с **культурой и образованием в районе** 24шт. или 7%, что на 7шт. больше чем в 2016 году.

Количество обращений по вопросу **транспорта и связи** увеличилось по сравнению с прошлым годом  – с 15 до 16 обращений. Граждане просили решить вопросы, связанные с открытием новых автобусных маршрутов, подключением к системе Интернет в поселениях.

По остальным темам поступило **66 обращений**, среди которых вопросы **труда, пенсионного обеспечения, вопросы АПК, здравоохранения, поиск родственников.** Количество обращений, поступивших через вышестоящие органы в 2017 году, составляет **118 шт.** или (36,6 процентов), что на **20** обращений меньше чем в 2016 году.

В 2017 году в администрацию района поступило **56 коллективных** обращений граждан. Их доля в общем количестве составляет – 17,3 процента, что на 25 обращений меньше чем в прошлом году (31). В основном, коллективные обращения граждан связаны с ремонтом МКД, водопроводных сетей и тротуаров, освещение улиц, благоустройства территорий.

Чаще всего с коллективными заявлениями обращаются жители городских поселений «Поселок Пролетарский» и «Поселок Ракитное». Обращаясь коллективно, граждане надеются привлечь более пристальное внимание к своей проблеме и ее решению. К сожалению, некоторые коллективные обращения пока не решены, так как их решение напрямую связано с наличием финансовых средств (капитальный ремонт многоквартирных домов, строительство и ремонт дорог).

Вся работа, связанная с **личным приемом граждан,** направляется на оказание максимальной помощи заявителям в решении основных в действующем законодательстве просьб и предложений, принятие исчерпывающих мер по соблюдению, защите прав и законных интересов граждан.

В **2017** году на личных приемах в администрации Ракитянского района было принято 53 человека. По 13 личным обращениям – даны разъяснения на месте. Каждое обращение взято на контроль. По всем обращениям граждан даны необходимые разъяснения и переданы на исполнение соответствующим службам.

В работе с населением активно используются такие формы приема как: прием граждан в общественных приемных Губернатора Белгородской области, «Прямой провод» - он позволяет изучить мнение жителей района о деятельности администрации района и их служб, одновременно информируя население о своей деятельности, также приемы проводились с выездом в поселение, согласно графика  проведения «Декады территории» в городских и сельских поселениях. Все чаще обращения граждан стали поступать через электронную почту, официальный сайт администрации Ракитянского района.