**АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЗАПИСКА**

**о работе с обращениями граждан в администрации Копанского сельского поселения Ейского района за 1 квартал 2018 года**

Администрацией Копанского сельского поселения Ейского района работа с обращениями и запросами граждан ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными Законами от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законами Краснодарского края от 28.06.2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», от 23.06.2010 г. № 2000-КЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае», Порядком работы с обращениями граждан, утвержденного постановлением администрации Копанского сельского поселения Ейского района № 17 от 15 февраля 2018 года и Сборником методических рекомендаций и документов, утвержденным Администрацией Президента Российской Федерации.

Граждане имеют возможность обратиться в администрацию различными способами:

направить свое обращение в письменном виде почтовым отправлением или доставить его лично;

направить обращение в виде электронного документа через электронную приемную на официальном сайте Копанского сельского поселения Ейского района <http://spkopanskoe.ru> или по электронной почте administracij@mail.ru ;;

обратиться на телефон «горячей линии» 8)86132) 95 481 ;

обратиться на личный прием, осуществляемый должностными лицами администрации.

В администрацию Копанского сельского поселения Ейского района в 1 квартале 2018 года поступило 4 письменных обращения, в том числе 2 обращения из администрации Краснодарского края. Этот показатель аналогичен с показателем в 1 квартале 2017 года

Доля обращений, рассматриваемых по поручению администрации Краснодарского края осталась на уровне прошлого года ( 2 обращения).

 Рассмотрены все обращения.

С целью повышения объективности рассмотрения обращений , 1 обращение рассмотрено комиссионно, с выездом на место с участием заявителя.

Анализ результативности показал, что по 4 обращениям, гражданам было разъяснено, 1 обращение находится в работе. С целью повышения качества рассмотрения обращений контролировалось 100 % поручений.

 Среди обращений граждан, поступивших в администрацию Копанского сельского поселения в отчетном периоде доминируют обращения по вопросам частного домовладения – 50 % ( 2 обращения), также поступило 1 обращение по вопросу предоставления сведений о земельном пае, и 1 обращение по вопросу плохого качества воды.

Личный прием граждан осуществляется главой сельского поселения в соответствии с графиком приема, утвержденным распоряжением администрации Копанского сельского поселения. Информация о днях, времени приема вывешена на информационном стенде в вестибюле административного здания. На личном приеме главой сельского поселения принято 10 жителей, что на 17 % меньше с аналогичным периодом прошлого года ( 12 обращений). Уменьшение устных обращений граждан связано со всесторонним изучением нужд жителей поселения , в том числе на личных встречах главы поселения с жителями .

Приоритетными в устных обращениях были вопросы коммунального хозяйства . Вопросы коммунального хозяйства содержались в 50% обращений. Наиболее актуальными для заявителей были проблемы связанные с: качеством предоставления коммунальных услуг, в том числе состоянием уличного освещения.

Кроме того авторы обращений поднимали проблемы бесконтрольного содержания собак, семейно-бытовые вопросы.

В Копанском сельском поселении используются различные формы работы с обращениями граждан.

Одной из эффективных форм общения с населением стала работа телефона «горячей линии», что позволяет гражданам находить ответы на многие вопросы и не обращаясь в краевые и федеральные органы власти. В первом квартале 2018 года на телефон «горячей линии» администрации ( 95 481) , поступило 10 звонков. Основной тематикой обращений по «горячей линии» являлось освещение улиц, получение социальных пособий. По всем обращениям гражданам даны необходимые разъяснения.

 В целях улучшения обслуживания населения Копанского сельского поселения в администрации ведут прием граждан нотариус, в здании администрации открыт филиал многофункционального центра. Жители станицы, не выезжая в г.Ейск, могут получить консультации по интересующим вопросам.

 Администрацией Копанского сельского поселения ежеквартально проводится анализ работы с обращениями граждан, что позволяет определить наиболее актуальные вопросы, волнующие жителей поселения.

 Все обращения граждан рассматриваются с участием председателей ТОС.

Начальник общего отдела Л.В. Скляренко