**Информация**

**об обращениях граждан, поступивших на рассмотрение в департамент имущественных и земельных отношений Воронежской области**

**в третьем квартале 2019 года, и выработке мер, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышению активности обращения граждан и юридических лиц**

В департамент имущественных и земельных отношений Воронежской области (далее – департамент) в 3 квартале 2019 года на рассмотрение поступило 491устное и письменное обращение граждан (в 2 квартале 2019 года - 494 обращения, в 3 квартале 2018 года – 446 обращений), в т.ч.:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения | **3 квартал 2019 г.**  в абсолютных цифрах и процентах (+,- к 3 кварталу 2018 г.) | **2 квартал 2019 г.**  в абсолютных цифрах и процентах (+,- к 3 кварталу 2019 г.) | **3 квартал 2018 г.**  в абсолютных цифрах и процентах (+,- к 3 кварталу 2017 г.) |
| Всего обращений | 491 (+10%) | 494 (+1%) | 446 (-7%) |
| из них:  - письменных | 436 (+25%) | 439 (+1%) | 349 (-3%) |
| - в ходе личного приема | 25 (+4%) | 41 (+64%) | 24 (+20%) |
| - через общественные приемные губернатора области | 30(+в 2 раза) | 14 (-53%) | 13 (-71%) |

Анализ основных источников поступления письменных обращений и запросов на рассмотрение в департамент:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Источники  поступления | **3 квартал 2019 г.**  в абсолютных цифрах и процентах (+,- к 3 кварталу  2018 г.) | **2 квартал 2019 г.**  в абсолютных цифрах и процентах (+,- к 3 кварталу  2019 г.) | **3 квартал 2018 г.**  в абсолютных цифрах и процентах (+,- к 3 кварталу  2017 г.) |
| - Администрация  Президента РФ | 88(-7%) | 117 (+33%) | 95(-52%) |
| - Правительство РФ | 9(+1%) | 8 (-11%) | 8 (-33%) |
| - федеральные  органы | 24(+в 4 раза) | 18 (+25%) | 6 (-70%) |
| -Федеральное Собрание РФ | 5(0%) | 4 (-20%) | 5 (-55%) |
| - органы  прокуратуры | 34(+ в 2,8 раза) | 48 (+41%) | 12 (-20%) |
| - правительство ВО | 171(-20%) | 167 (-2%) | 216 (+41%) |
| - заявитель | 76(+13%) | 77 (+1%) | 67 (+ в 2,5 раза) |

Количество повторных обращений граждан:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **3 квартал 2019 г.**  в абсолютных цифрах и процентах  (+,- к 3 кварталу 2018 г.,  % от общего количества письменных обращений ) | **2 квартал 2019г.**  в абсолютных цифрах и процентах  (+,- к 3 кварталу 2019г.,  % от общего количества письменных обращений) | **3 квартал 2018г.**  в абсолютных цифрах и процентах  (+,- к 3 кварталу 2017 г.,  % от общего количества письменных обращений) |
| 54 (-10%)  12 % | 75 (+39%)  17% | 60 (+в 4 раза)  15% |

В соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным губернатором Воронежской области, руководителем департамента в 3 квартале 2019 года принято 25 граждан (в 2 квартале 2019 года – 41 гражданин, в 3 квартале 2018 года – 24 гражданина). В общественных приемных губернатора Воронежской области в муниципальных образованиях в соответствии с графиком личного приема граждан руководителем департамента в 3 квартале 2019 года принято 30 устных и письменных обращений (в 2 квартале 2019 года – 14 обращений, в 3 квартале 2018 года – 13 обращений).

В ходе подготовки к личному приему в 3 квартале 2019 года была проведена предварительная работа с 112 обратившимися гражданами, в том числе по справочным телефонам. Гражданам была оказана оперативная помощь в решении возникших проблем и вопросов, даны необходимее консультации структурными подразделениями департамента.

Обращаясь устно, граждане нуждались чаще всего в квалифицированном разъяснении действующего законодательства и способов его применения. По вопросам, требующим проверки, дополнительного рассмотрения, конкретных действий, граждане обращались с письменными заявлениями.

Большинство поступивших в 3 квартале 2019 года обращений граждан касается земельных вопросов. По-прежнему остается высоким количество обращений, поступающих от граждан, включенных в реестр многодетных граждан, имеющих право на бесплатное предоставление земельных участков. В этой связи департаментом на постоянной основе осуществляется контроль за выявлением, формированием и предоставлением земельных участков многодетным гражданам на территории Воронежской области.

Поступает много обращений граждан, связанных с земельными спорами, несогласием с решениями судов в вопросах установления границ земельных участков, находящихся в собственности граждан, устранения препятствий в пользовании земельными участками. При рассмотрении таких обращений департаментом даются подробные разъяснения о порядке решения вопросов, в том числе о праве гражданина на обращение в судебные органы за защитой своих прав.

Также обращения граждан содержат информацию о несогласии с решениями судов, в том числе вступивших в силу. По таким обращениям даются разъяснения о порядке обжалования судебных решений.

В отчетном периоде департаментом обеспечивались необходимые условия для объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, поступивших в письменной и устной форме, на личном приеме граждан, в виде электронного документа. Сотрудниками департамента на постоянной основе давались гражданам консультации.

Результативная и своевременная работа с обращениями граждан является одним из критериев оценки служебной деятельности гражданских служащих, в том числе при проведении аттестации, формировании резерва кадров департамента. Вопросы работы с обращениями граждан отражены в должностных регламентах работников департамента.

Вопросы организации работы с обращениями граждан регулярно рассматриваются на оперативных совещаниях у руководителя департамента*.* При этом особое внимание уделяется полноте информации, содержащейся в ответах на обращения, и соблюдению установленных сроков рассмотрения обращений.

В департаменте используются такие формы упреждающего контроля за сроками исполнения документов, в том числе обращений граждан, как устные и письменные «напоминания». Формируются и доводятся до сведения заместителей руководителя и структурных подразделений департамента информационные листки поручений, находящихся на контроле в правительстве Воронежской области, а также перечни документов, находящихся на контроле у руководителя департамента. Сведения об исполнении документов вносятся в информационную систему «Контроль исполнения документов».

В целях обеспечения открытости и доступности деятельности департамента функционирует официальный сайт департамента, на котором размещена максимально полная информация о реализации полномочий, исполнении государственных функций и предоставлении государственных услуг департаментом.

Также департаментом ежеквартально проводятся обучающие семинары с представителями органов местного самоуправления, на которые приглашаются специалисты Минюста России, Управления Росреестра по Воронежской области и др. На семинарах обсуждаются актуальные вопросы в имущественно-земельной сфере, разъясняются новеллы федерального и областного законодательства, а также порядок их применения.