**Обращения граждан как механизм выявления и решения проблем**

**в структурах Росреестра в Саратовской области**

Статьей 33 Конституции РФ закреплено право граждан на обращение в государственные органы. Оно выступает в роли правового инструмента, призванного обеспечить влияние гражданского общества на публичную власть всех ветвей и уровней. Кроме того, обращения граждан служат механизмом выявления проблем и возможных средств их преодоления, выступая тем самым средством оптимизации деятельности различных ведомств.

Работа Управления Росреестра и Филиала Кадастровой палаты по Саратовской области с устными и письменными обращениями граждан и юридических лиц регламентируется Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов РФ»; локальными актами Управления и Филиала, такими как «Порядок рассмотрения обращений граждан и личного приема заявителей»; графики личного приема; графики прямых телефонных линий и др.

Управлением и Филиалом в полной мере реализовываются нормы, установленные перечисленными законодательными и нормативно-правовыми актами.

С этой целью ведомством на регулярной основе осуществляется комплекс мероприятий. В частности, руководитель Управления Павел Гришин и директор Филиала Рафаиль Ахмеров регулярно проводят личные приемы граждан в Управлении, Филиале и в приемной Президента Российской Федерации в Саратовской области. Личные приемы граждан ведут также их заместители, начальники структурных и территориальных подразделений Управления и Филиала. В ходе личных приемов даются подробные разъяснения действующего законодательства и оказывается практическая помощь гражданам в урегулировании проблемных вопросов. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В 2018 году на личном приеме Управлением было принято свыше 3200 человек, Филиалом – более 1700 человек.

Успешно функционирует совместный контакт-центр, осуществляющий консультирование граждан по вопросам, относящимся к деятельности Управления и Филиала, куда можно обратиться лично в рабочие часы по адресу: г. Саратов, ул. Кутякова, д. 5, 2 этаж, каб. 216 или позвонить по телефону 8(845-2) 37-28-60. Также, в рамках антикоррупционной деятельности работают телефоны доверия и электронная почта, чтобы граждане могли обратиться за помощью и оставить обращение, на которое в случае необходимости даётся письменный ответ: в Управлении – 8(845-2) 34-78-32, 64\_upr@rosreestr.ru, в Филиале – 8-800-100-18-18, antikor@kadastr.ru.

В территориальных отделах имеются «Книги жалоб и предложений», в которых граждане могут оставить свои отзывы о работе Управления и Филиала.

Стоит отметить, что во всех популярных соцсетях – ВКонтакте, Одноклассники, Instagram, Twitter, Facebook реализован и пользуется популярностью социальный некоммерческий проект «ВладейЛегко» – интернет-ресурс, безвозмездно предоставляющий гражданам, юридическим лицам, профессиональным сообществам разностороннюю информацию в сфере земельно-имущественных отношений. Управление и Филиал являются активными участниками данного проекта и всегда готовы информировать граждан и бизнес-сообщество по широкому спектру вопросов в сфере кадастрового учета и регистрации прав на недвижимое имущество.

На сайте Росреестра Управлением регулярно размещается и обновляется информация о состоянии работы с обращениями граждан в Управлении, об изменении действующего законодательства, сведения о судебном и административном порядке обжалования действий (бездействия) Управления.

Управлением и Филиалом систематически проводится аналитическая работа в сфере работы с обращениями граждан, учитываются замечания, содержащиеся в обращениях с целью своевременного выявления и устранения причин нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, выявляются и устраняются причины, порождающие жалобы граждан, осуществляются тематические проверки организации работы с обращениями граждан в структурных подразделениях и территориальных (межмуниципальных) отделах.

Обращения, как реализация конституционного права граждан, всегда будут актуальны, так как они являются важным источником информации, полезной для решения государственных вопросов, содержат сведения о процессах, происходящих в обществе, об отношении граждан к органам государственной власти.