**Информация об обращениях граждан,**

**поступивших в Администрацию Курского района Курской области**

**за 2019 год**

В практике муниципального управления широкое распространение получила работа с обращениями граждан. Обращения граждан - это важнейший источник информации, необходимой для своевременного и качественного реагирования на потребности и нужды общества, является эффективным средством общения с населением.

В Администрацию Курского района Курской области за 2019 год поступило **1320 обращений граждан**, это на 9,7 %. больше, чем за 2018 год -**1203 обращений граждан**.

Поступило **письменных обращений граждан** (письмо, с сайта, по электронной почте) – **1153; устных обращений** (с личного приема, личных встреч, посредством телефонной связи) – **167.**

Помимо предусмотренных ранее письменной и устной формы обращений, введена и электронная форма обращений, с использованием информационно-коммуникационных сетей (посредством заполнения специальной формы на официальном интернет-сайте или посредством направления обращения в виде электронного письма на адрес электронной почты МО «Курский район» - это позволило сократить бумажный документооборот.

 Такая форма обращений получила широкое применение на практике и пользуется популярностью у граждан. Так, по сравнению с предыдущим 2018 годом с официального сайта Администрации Курского района Курской области в виде электронного письма, количество поступивших обращений увеличилось почти в 2 раза и составило 376 - (2018 год 170), а направленных по электронной почте, уменьшилось на 31,9 % и составило 183 – (2018 год - 269).

**По характеру и актуальности обращения граждан распределились следующим образом:**

**- экономика** (строительство и ремонт дорог и жилья, благоустройство территорий, организация транспортного обслуживания населения, газификация и технологического присоединения к газовым сетям, отсутствие уличного освещения) – **772;** (2018 год - 734);

**- жилищно-коммунальная сфера** (обеспечение жильем, постановка на учет нуждающихся в жилье, ремонт жилья, вывоз мусора и ликвидация несанкционированных свалок, жалобы на рост тарифов услуг ЖКХ, перебои в обеспечении водой) – **233;** (2018 год - 201);

**- социальная сфера** (оказание помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации (пенсионерам, инвалидам, многодетным семьям, пострадавшим от пожаров), по вопросам культуры, образования, здравоохранения) – **185;** (2018 год - 151);

**- государство, общество, политика** (конституционный строй, основы государственного управления, гражданское право) **– 78;** (2018 год - 72);

**- оборона, безопасность, законность** (оборона, безопасность и охрана порядка, прокуратура) **– 52;** (2018 год - 45).

**Сравнительная характеристика обращений граждан по типу автора за 2017- 2019 гг.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тип автора** | **2017 год** | **2018 год** | **2019 год** |
| от заявителя | 421 | 391 | 394 |
| Органы исполнительной власти Курской области | 456 | 636 | 812 |
| Органы местного самоуправления муниципальных и городских округов Курской области | 8 | 46 | 35 |
| Администрация Президента РФ | 5 | 0 | 0 |
| Министерство внутренних дел РФ | 0 | 0 | 1 |
| Государственная Дума РФ | 2 | 0 | 1 |
| Депутат Государственной Думы | 3 | 3 | 3 |
| Министерство чрезвычайных ситуаций РФ | 1 | 2 | 0 |
| Министерство образования РФ | 0 | 0 | 1 |
| Министерство транспорта Российской Федерации | 1 | 2 | 0 |
| Роспотребнадзор | 14 | 14 | 6 |
| Росприроднадзор | 0 | 3 | 4 |
| Ростехнадзор | 0 | 1 | 3 |
| Главный федеральный инспектор в Курской области | 17 | 19 | 8 |
| Курская областная Дума | 28 | 39 | 9 |
| Уполномоченный по правам человека в Курской области | 3 | 0 | 3 |
| Общественная палата Курской области | 1 | 0 | 0 |
| Субъекты РФ | 1 | 0 | 0 |
| Депутат Курской областной Думы | 2 | 4 | 5 |
| Депутат Курского городского собрания | 0 | 4 | 0 |
| Приемная В.В.Путина | 1 | 3 | 5 |
| Приемные политических партий | 4 | 2 | 0 |
| Генеральная Прокуратура РФ | 0 | 1 | 25 |
| Народный фронт «За Россию» | 0 | 3 | 0 |
| Другие | 40 | 30 | 5 |
| **Всего:** | **1008** | **1203** | **1320** |

Анализ результатов рассмотрения обращений граждан, поступивших на рассмотрение должностным лицам Администрации Курского района, от общего количества обращений за 2019 год показал, что решены положительно - **275 (20,8%);** меры приняты - **257 (19,4 %)**; даны разъяснения – **791 (59,9 %)**; с выездом на место **131 (9,9 %)**; принимались коллегиальные решения – **404 (30,6 %)**.

Руководящим составом Администрации Курского района Курской области ежемесячно проводились личные и выездные приемы граждан,согласно утвержденных графиков*,* что позволяло установить личный контакт с заявителем. В 2019 году Главой Курского района проведено 11 личных приемов граждан, где принято и рассмотрено 167 заявлений. Обращения граждан, требующие индивидуального подхода, рассматриваются специалистами с выездом на место, что позволяетрешать проблемыилиоказывать содействие в их положительном решении.

 В течение года результаты проведения личных приемови ответы по острым социально – экономическим вопросам освещались в районной газете «Сельская новь» и на сайте Администрации Курского района Курской области.

Информационно - справочная работа по обращениям граждан ведется с помощью внедренной информационной системы «Обращения граждан», которая подключена к общей системе Администрации Курской области и сельсоветов нашего района. В ней регистрируются поступившие обращения, отрабатывается и анализируется ответ согласно единой тематике классификации, выставляется оценка ответа заявителем. Работа в данной системе дала возможность в полной мере перейти на электронный документооборот.

Показателем результативности работы с обращениями граждан является то, что ни одно обращение, поступившее в Администрацию Курского района, не остается без внимания, ответы получают все обратившиеся граждане. Следует отметить, что не всегда предоставленные ответы совпадают с пожеланиями граждан, но в данном случае в них даются необходимые разъяснения с обязательной ссылкой на законодательные акты.

12 декабря 2019 года в Курском районе Курской области состоялся седьмой по счету общероссийский день приема граждан. Администрация Курского района и 17 сельсоветов нашего района провели прием граждан в режиме аудиосвязи и видеосвязи с использованием универсального автоматизированного рабочего места через портал ССТУ.РФ.

Обращения играют важную роль в процессе управления, так как с их помощью осуществляется связь с населением, контроль за деятельностью аппарата государственного и местного управления, а также реализация законных прав граждан. В Администрации Курского района Курской области будет продолжена работа с обращениями граждан по совершенствованию внутриорганизационной деятельности и по налаживанию эффективного взаимодействия с населением.