**Информация по обращениям граждан, поступившим в Администрацию Курского района Курской области за 2021 год**

Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией РФ, международными договорами РФ, федеральными конституционными законами и федеральными законами.

В Администрацию Курского района Курской области за 2021 год всего поступило 866 обращений граждан, что на  2,7 % меньше, чем за 2020 год - 890 обращений.

Из них:

- письменных – 776 (через форму обратной связи на официальном сайте Администрации Курского района в сети «Интернет» - 212, по электронной почте – 244, письмо – 299, личное письмо - 21);

**-**устных – 90 (прием в режиме конференцсвязи - 7, по телефону - 52, Прямая линии Губернатора Курской области - 31).

Снижение количества обращений граждан в 2021 году обусловлено карантинными мероприятиями и эпидемиологической ситуацией в стране. Также немаловажным фактором по снижению количества заявлений послужила возможность обращения граждан через личные сообщения и комментарии на личную страницу Главы Курского района в социальной сети Вконтакте и официальные группы Курского района в социальных сетях Вконтакте, Одноклассники и Instagram.

В связи с эпидемиологической ситуацией в стране руководящим составом Администрации Курского района Курской области за отчетный период личные приемы граждан не проводились.

По сравнению с предыдущим 2020 годом с официального сайта Администрации Курского района Курской области количество поступивших обращений в виде электронного письма уменьшилось на 38 и составило 212 - (2020 год 250), направленных по электронной почте увеличилось на 65 и составило 244 – (2020 год - 179).

**Рейтинг обращений граждан по отраслям:**

- экономика (строительство и ремонт дорог и жилья, благоустройство территорий, организация транспортного обслуживания населения, газификация и технологическое присоединение к газовым сетям, отсутствие уличного освещения)  - 411(47,46 % - от общего количества обращений),(2020 год - 366);

- 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) – 163(18,82 %),(2020 год - 206);

**-**социальная сфера – 122(14,09 %),(2020 год - 114);

- государство, общество, политика (конституционный строй, основы государственного управления, гражданское право) – 100(11,55 %), (2020 год - 134);

- оборона, безопасность, законность (оборона, безопасность и охрана порядка, прокуратура) – 70 (8,08 %), (2020 год - 70).

Поступили:

- 858 заявлений, в которых граждане просили о реализации собственных конституционных прав и свобод и о реализации конституционных прав и свобод других лиц;

 - 8 жалоб на действия (бездействие) должностных лиц и с просьбами о восстановлении или защите нарушенных прав.

Из них обращений от заявителя (именных) – 743; коллективных – 83; без подписи – 25, от организаций – 15.

Анализ результатов рассмотрения обращений граждан, поступивших на рассмотрение должностным лицам Администрации Курского района, от общего количества обращений за 2021 год показал, что решеныположительно - 56 (6,47 %), частично положительно - 177 (20,44 %); даны разъяснения – 633 (73,09%); с выездом на место - 72 (8,31 %); принимались коллегиальные решения – 173 (19,98 %); с участием заявителя – 56 (6,47%).

Из них даны ответы на обращения в пятнадцатидневный срок  по 530 обращениям, а в тридцатидневный – по 336.

**Сравнительная характеристика обращений граждан**

**за 2019 - 2021 гг.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тип автора | 2019 год | 2020 год | 2021 год |
| от заявителя | 394 | 168 | 126 |
| Органы исполнительной власти Курской области | 812 | 631 | 634 |
| Органы местного самоуправления муниципальных и городских округов Курской области | 35 | 38 | 34 |
| Министерство внутренних дел РФ | 1 | 0 | 0 |
| Государственная Дума РФ | 1 | 0 | 0 |
| Депутат Государственной Думы | 3 | 0 | 0 |
| Министерство чрезвычайных ситуаций РФ | 0 | 0 | 3 |
| Министерство образования РФ | 1 | 0 | 0 |
| Министерство транспорта РФ | 0 | 0 | 0 |
| Роспотребнадзор | 6 | 0 | 3 |
| Росприроднадзор | 4 | 1 | 1 |
| Ростехнадзор | 3 | 0 | 0 |
| Главный федеральный инспектор вКурской области | 8 | 5 | 8 |
| Курская областная Дума | 9 | 1 | 17 |
| Уполномоченный по правам человека в Курской области | 3 | 0 | 2 |
| Депутат Курской областной Думы | 5 | 1 | 4 |
| Депутат Курского городского собрания | 0 | 2 | 1 |
| Приемная В.В.Путина | 5 | 0 | 0 |
| Приемные политических партий | 0 | 0 | 3 |
| Генеральная Прокуратура РФ | 25 | 19 | 25 |
| Народный фронт «За Россию» | 0 | 1 | 1 |
| Другие | 5 | 23 | 4 |
| Всего: | 1320 | 890 | 866 |

Информационно - справочная работа по обращениям граждан ведется с помощью внедренной информационной системы «Обращения граждан», которая подключена к общей системе Администрации Курской области  и Сельских поселений Курского района.  В ней регистрируются поступившие обращения, отрабатывается и анализируется ответ согласно единой тематике классификации, выставляется оценка ответа заявителем. Работа в данной системе дает 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.

Каждое обращение гражданина (в любой его форме) может содержать конкретные требования, указания на нарушения и предложения по разрешению проблем. Закон закрепляет гарантии граждан по рассмотрению их обращений и принятию по ним законных решений, которые могут иметь пользу, как для самих заявителей, так и для организаций.

Все обращения граждан, поступившие в Администрацию Курского района Курской области, находятся на постоянном контроле.