**Информация по обращениям граждан, поступившим в Администрацию Курского района Курской области за 2020 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 2020 год поступило всего **890 обращений граждан** – это на 48,31 % меньше, чем за 2019 год - **1320 обращений граждан**.

Из них:

**- письменных** **-  760** (с сайта МО «Курский р-н» - 250, по электронной почте – 179, письмо – 327, личное письмо - 4);

**- устных** **– 130**(32 - личный прием; 25 - по телефону, 73 – с Прямой линии Губернатора).

Снижение количества обращений граждан в 2020 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 было проведено три личных приема граждан, в ходе которых поступило 32 обращения. Тем самым количество устных обращений с личного приема граждан уменьшилось в 5 раз по сравнению с 2019 годом - 167.

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.

Так, по сравнению с предыдущим 2019 годом с официального сайта Администрации Курского района Курской области количество поступивших обращений в виде электронного письма уменьшилось на 126 и составило **250 - (2019 год 376**), а направленных по электронной почте, на 4 обращения меньше, составило **179**– (**2019 год - 183).**

**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) –  **366** (**41,12 %** - от общего количества обращений),(2019 год - 772);

**- 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) – **206 (23,15 %),**(2019 год - 233);

**- государство, общество, политика**(конституционный строй, основы государственного управления, гражданское право) **– 134 (15,06 %)**,(2019 год - 78);

**- социальная сфера** (оказание помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации (пенсионерам, инвалидам, многодетным семьям, пострадавшим от пожаров), по вопросам культуры, образования,  здравоохранения) – **114 (12,81 %),**(2019 год - 185);

**- оборона, безопасность, законность**  (оборона,  безопасность и охрана порядка, прокуратура) **– 70 (7,87 %),** (2019 год - 52).

Поступили:

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

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

- 3 предложения с рекомендациями по совершенствованию законов, улучшению различных сфер деятельности государства и общества.

        Из них обращений от заявителя (именных) – 746; коллективных – 79; без подписи – 50, от организаций – 15.

Анализ результатов рассмотрения обращений граждан, поступивших на рассмотрение должностным лицам Администрации Курского района, от общего количества обращений за 2020 год показал, что решены положительно -  **84 (9,44 %),** частично положительно - **145 (16,29 %);** даны разъяснения –**661 (74,27%)**; с выездом на место 98**(11,01 %)**; принимались коллегиальные решения – 291**(32,7 %)**; с участием заявителя – **114 (12,81%).**

Из них даны ответы на обращения в пятнадцатидневный срок  по 559 обращениям, а в тридцатидневный – 331.

**Сравнительная характеристика обращений граждан**

**за 2018 - 2020 гг.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тип автора** | **2018 год** | **2019 год** | **2020 год** |
| от заявителя | 391 | 394 | 168 |
| Органы исполнительной власти Курской области | 636 | 812 | 631 |
| Органы местного самоуправления муниципальных и городских округов Курской области | 46 | 35 | 38 |
| Министерство внутренних дел РФ | 0 | 1 | 0 |
| Государственная Дума РФ | 0 | 1 | 0 |
| Депутат Государственной Думы | 3 | 3 | 0 |
| Министерство чрезвычайных ситуаций РФ | 2 | 0 | 0 |
| Министерство образования РФ | 0 | 1 | 0 |
| Министерство транспорта РФ | 2 | 0 | 0 |
| Роспотребнадзор | 14 | 6 | 0 |
| Росприроднадзор | 3 | 4 | 1 |
| Ростехнадзор | 1 | 3 | 0 |
| Главный федеральный инспектор вКурской области | 19 | 8 | 5 |
| Курская областная Дума | 39 | 9 | 1 |
| Уполномоченный по правам человека в Курской области | 0 | 3 | 0 |
| Депутат Курской областной Думы | 4 | 5 | 1 |
| Депутат Курского городского собрания | 4 | 0 | 2 |
| Приемная В.В.Путина | 3 | 5 | 0 |
| Приемные политических партий | 2 | 0 | 0 |
| Генеральная Прокуратура РФ | 1 | 25 | 19 |
| Народный фронт «За Россию» | 3 | 0 | 1 |
| Другие | 30 | 5 | 23 |
| **Всего:** | **1203** | **1320** | **890** |

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.

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 принятия 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.