**ИНФОРМАЦИЯ - АНАЛИЗ**

**по обращениям граждан,**

**поступившим в Администрацию Щетинского сельсовета Курского района Курской области**

**за 2019 года**

В Администрацию Щетинского сельсовета Курского района Курской области за отчетный период поступило 60 обращения граждан.

Из них:

**- письменных** **- 56** (с сайта МО «Щетинский сельсовет» - 11, по электронной почте – 24, письмо – 17, депутатские – 1, личное письмо - 3);

**- устных** **– 4** (с личного приема Главы Щетинского сельсовета Курского района Курской области – 3, по телефону – 1).

Помимо предусмотренных ранее письменной и устной формы обращений, уже несколько лет введена 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 «Щетинский сельсовет» Курского района Курской области, **что позволяет значительно сократить бумажный документооборот.**

Информационно-справочная работа по обращениям граждан ведется с помощью внешнеориентированной информационной системы «Обращения граждан», которая подключена к общей системе Администрации Курской области. В ней регистрируются поступившие от граждан обращения, где отрабатываются ответы, согласно единой классификации, анализируется ответ, выставляется оценка ответа заявителем. Работа в единой системе дала возможность перейти на электронный документооборот.

**Обращения классифицированы по актуальности и темам:**

***- экономика (хозяйственная деятельность, природные ресурсы и охрана окружающей природной среды) – 57;***

***- жилищно-коммунальная сфера –3;***

***- государство, общество, политика – 8;***

***- оборона, безопасность, законность –4.***

Проведенный анализ поступивших обращений показал, что рост числа обращений связан со сменой руководящего состава Администрации Курской области (Губернатора Курской области – Старовойта Р.В.).

**По типу обращения:**

- заявления – 58;

- жалоба- 2;

- предложение- 0.

**По типу заявителя:**

- именное - 57;

- коллективное - 1;

- без подписи – 1;

- организация – 1.

**По частоте обращений:**

- первичное – 54;

- повторное – 6.

**Результат рассмотрения обращений:**

- (+) «положительно и частично положительно» – 36;

- «разъяснено» - 22;

- «отказано» - 3.

**Исполнено:**

- с выездом на место – 5;

- коллегиально – 0;

- с участием автора – 0.

**Сравнительная характеристика обращений граждан**

**за 2016- 2019 гг., поступивших от:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тип автора** | **2016 год** | **2017 год** | **2018 год** | **2019 г.** |
| от заявителя | 85 | 44 | 38 | 54 |
| Органы исполнительной власти Курской области |  |  | 9 | 5 |
| Органы местного самоуправления муниципальных и городских округов Курской области |  |  |  | 1 |
| Курская областная Дума |  |  | 1 |  |
| Депутат Курской областной Думы |  |  | 1 |  |
| Другие |  |  | 2 |  |
| **Всего:** | **85** | **44** | **51** | **60** |

Руководящим составом Администрации Щетинского сельсовета Курского района Курской области два раза в неделю проводятся личные приемы граждан,что позволяет установить личный контакт с заявителем.

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

Обращения традиционно 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.

Заместитель Главы Администрации

Щетинского сельсовета Курского района О.Н. Чуваева