**ИНФОРМАЦИЯ - АНАЛИЗ обращений граждан за 1 квартал 2020 год**

**ИНФОРМАЦИЯ - АНАЛИЗ**

**по обращениям граждан, поступившим в**

**Администрацию Щетинского сельсовета**

**Курского района Курской области**

**за 1 квартал 2020 года**

В Администрацию Щетинского сельсовета Курского района Курской области за отчетный период поступило 8 обращений граждан.

Из них:

**- письменных** **-  8** (с сайта МО «Щетинский сельсовет» - 2, по электронной почте – 1, письмо – 5);

**- устных** **–**не поступало.

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, информация и информатизация) – 8;**

**По типу обращения:**

- заявления – 8;

- жалоба- 0;

- предложение- 0.

**По типу заявителя:**

- именное - 8;

- коллективное - 0;

- без подписи – 0;

- организация – 0.

**По частоте обращений:**

- первичное – 8;

- повторное – 0.

**Результат рассмотрения обращений:**

- (+) «положительно и частично положительно» – 3;

- «разъяснено» - 3;

- «отказано» - 2.

**Исполнено:**

- с выездом на место – 0;

- коллегиально – 0;

- с участием автора – 0.

**Сравнительная характеристика обращений граждан**

**за 1 кв. 2017-  1 кв. 2020 гг., поступивших от:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тип автора** | **1 кв. 2017 год** | **1 кв. 2018 год** | **1 кв. 2019 г.** | **1 кв. 2020** |
| от заявителя | 11 | 5 | 14 | 7 |
| Органы исполнительной власти Курской области |   |   | 5 |   |
| Органы местного самоуправления муниципальных и городских округов Курской области |   |   |   | 1 |
| Курская областная Дума |   |   |   |   |
| Депутат Курской областной Думы |   |   |   |   |
| Другие |   |   |   |   |
| **Всего:** | **11** | **5** | **19** | **8** |

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