**ИНФОРМАЦИЯ**

**об обращениях граждан, поступивших в администрацию**

**муниципального образования сельского поселения село Ворсино**

**в 2021 году**

В 2021 году в адрес администрации муниципального образования сельского поселения село Ворсино направлено 1173 обращения от вышестоящих органов государственной власти, организаций и предприятий, что на 109 обращений больше, чем за этот же период 2020 года (1064 обращения).

|  |
| --- |
| **Структура обращений** |
| **Организации, предприятия, вышестоящие органы государственной власти** | **2018 год** | **2019 год** | **2020 год** | **2021 год** |
| ОМВД | 62 | 58 | 60 | 47 |
| Боровский суд | 115 | 103 | 96 | 62 |
| Администрация Президента РФ | 3 | 2 | 3 | 2 |
| Администрация Губернатора Калужской области | 69 | 107 | 113 | 129 |
| Прокуратура | 68 | 59 | 52 | 42 |
| Министерства Калужской области | 33 | 66 | 64 | 57 |
| Администрация МО МР "Боровский район" | 148 | 114 | 148 | 157 |
| От уполномоченного по правам человека | 2 | 2 | 1 | 5 |
| Организации и предприятия | 545 | 507 | 527 | 672 |
| **Всего:** | **1045** | **1018** | **1064** | **1173** |

Анализ поступивших обращений показал, что за 2021 г. и в целом за последние годы наблюдается тенденция увеличения общего количества обращений так как заявители предпочитают сразу обращаться в вышестоящие органы, предполагая, что у них больше возможностей решить их вопросы, хотя значительная часть поступивших обращений содержит вопросы, решение которых находится непосредственно в компетенции органов местного самоуправления.

В 2020 году в администрацию муниципального образования сельского поселения село Ворсино поступило 2048 обращений от граждан, что на 443 обращения больше, чем за этот же период 2020 года (1605 обращения).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Общее количество обращений | Тематика обращений |
| Социальное обеспечение | Транспорт и связь | Труд и занятость населения | Адресное хозяйство | Материальная помощь | Торговля | Агропромышленный комплекс | Жилищные вопросы | Строительство и ремонт дорог | Экология и природопользование | Оплата жилья и коммунальных услуг | Газификация | Вопросы водоснабжения и водоотведения | Земельные правоотношения  | Вопросы по эксплуатации жилищного фонда, (благоустройство) | Электроснабжение | Вопросы градостроительной деятельности | Безопасность и охрана правопорядка | Отопление и горячее водоснабжение | Деятельность управляющих компаний | Выдача справок | Прочие вопросы |
| 2019 г | 1723 | 18 | - | 1 | 283 | 60 | 11 | 4 | 41 | 21 | 15 | - | 23 | 5 | 164 | 63 | 32 | 63 | 5 | - | - | 740 | 174 |
| 2020 г | 1605 | 4 | 9 | - | 190 | 48 | 2 | 13 | 55 | 52 | 20 | - | 29 | 9 | 110 | 53 | 26 | 89 | 3 | 2 | - | 722 | 169 |
| 2021 г | 2048 | - | - | - | 254 | 70 | 3 | - | 42 | 80 | 21 | - | 21 | 10 | 205 | 69 | 37 | 96 | - | - | - | 966 | 174 |

Практически все обращения граждан по различным вопросам были адресованы главе администрации муниципального образования сельского поселения село Ворсинои рассмотрены в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Отмечается повышение активности населения по количеству обращений, поступивших по электронной почте, либо на раздел сайта «интернет-приемная» главы администрации сельского поселения. Из 2048 поступивших обращений, в письменной форме поступило 1334 обращения от граждан, в форме электронного документа – 714, что составляет 35% от общего числа обращений (за этот же период 2020 года в форме электронного документа было зарегистрировано 423 обращения, что составило 26 % от общего числа обращений).

Увеличение числа обращений, поступивших в форме электронного документа, свидетельствует о постоянно развивающихся системах общего пользования, а также об имеющейся возможности направить свое обращение путем удаленного пользования в сети Интернет. Кроме того, неблагоприятная санитарно-эпидемиологическая обстановка приводит к тому, что граждане стали чаще обращаться к электронному документу.

Коллективных обращений поступило - 19, в 2020 году- 31.

За 2021 год из 2048 обращений повторных обращений – 56, в 2020 году- 79.

Исходя из представленных данных в таблице, в основном жителей поселения волнуют жизненно-важные вопросы: вопросы по эксплуатации жилищного фонда и благоустройства; строительству и ремонту дорог и мостов; обеспечению жильем и улучшению жилищных условий; экологии и природопользованию; земельным правоотношениям; обеспечению водой и водоотведению; вопросы электроснабжения, в т.ч. уличное освещение.

Начиная с 1 июля 2017 г. согласно Указу Президента РФ от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» в администрации муниципального образования сельского поселения село Ворсино ведется работа на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ (сетевой справочный телефонный узел) обращений граждан, куда размещаются обращения, непосредственно поступающие в администрацию сельского поселения.

Личный прием граждан является одной из действенных форм работы с обращениями граждан. Это дает возможность активнее принимать участие в решении проблем каждого заявителя, оперативно откликаться на нужды граждан. В 2021 году на личном приеме Главой администрации принято 80 граждан.

Эффективными результатами работы администрации можно считать значительное уменьшение количества обращений по таким вопросам как, благоустройство, электроснабжение, социальное обеспечение, а так же получение от граждан добрых слов и писем с благодарностью за оказанную помощь в решении вопросов уличного освещения, отсыпки дорог, озеленения и других вопросов благоустройства территории поселения. А также положительно влияет на сокращение обращений граждан выезды специалистов на места в присутствии заявителя.

Увеличение количества обращений граждан по строительству и ремонту дорог связано с эксплуатацией и содержанием дорог районного и местного значения, которые в весенний период в некоторых населенных пунктах были «непроезжими» или «труднопроходимыми» для проезда автомобилей, как местных жителей, так и дачников. По данному вопросу поступали обращения от жителей с. Ворсино, д. Старомихайловское, д. Аристово, д. Климкино, д. Рогачево, д. Шилово, д. ПХ ДО Балабаново, д. Киселево, д.Иклинское, д. Пекино, д. Курьяново, д. Кочетовка, д. Добрино, которые были исполнены.

Увеличилось количество обращений по земельным отношениям и градостроительству, а именно перевод из нежилых зданий в жилые и обратно (особенно членов СНТ), подготовка разрешений на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства. Рост таких ежегодных обращений указывает на то, что граждане при строительстве жилых домов, не руководствуются нормативными документами, строят дома основываясь только на своих интересах.

Все письма и обращения, поступившие в адрес администрации муниципального образования сельского поселения село Ворсино, рассмотрены главой и заместителями главы администрации, а также руководителями структурных подразделений. По каждому обращению индивидуально даны письменные ответы по существу поставленных вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.