**ИНФОРМАЦИЯ**

 **об обращениях граждан, поступивших в администрацию**

**муниципального образования сельского поселения село Ворсино**

**в 2019 году**

В 2019 году в адрес администрации муниципального образования сельского поселения село Ворсино направлено 1018 обращений от вышестоящих органов государственной власти, организаций и предприятий, что на 27 обращений меньше, чем за этот же период 2019 года (1045 обращений).

|  |
| --- |
| **Структура обращений** |
| **Организации, предприятия, вышестоящие органы государственной власти** | **2017 год** | **2018 год** | **2019 год** |
| ОМВД | 45 | 62 | 58 |
| Боровский суд | 126 | 115 | 103 |
| Администрация Президента РФ | 3 | 3 | 2 |
| Администрация Губернатора Калужской области | 20 | 69 | 107 |
| Прокуратура | 13 | 68 | 59 |
| Министерства Калужской области | 29 | 33 | 66 |
| Администрация МО МР "Боровский район" |  74 | 148 | 114 |
| От уполномоченного по правам человека |  - | 2 | 2 |
| Организации и предприятия | 260 | 545 | 507 |
| **Всего:** | **570** | **1045** | **1018** |

Анализ поступившей почты свидетельствует о том, что 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 2019 году в администрацию муниципального образования сельского поселения село Ворсино поступило 1723 обращения от граждан, что на 15 обращений больше, чем за этот же период 2018 года (1708 обращений).

Информация о рассмотрении обращений граждан, поступивших в 2019 году в администрацию муниципального образования сельского поселения село Ворсино

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Общее количество обращений | Тематика обращений |
| Социальное обеспечение | 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 |
| 2018 г | 1708 | 5 | - | 228 | 59 | 7 | 8 | 48 | 47 | 9 | 2 | 34 | 7 | 190 | 80 | 15 | 31 | 17 | 2 | 2 | 757 | 160 |
| 2019 г | 1723 | 18 | 1 | 283 | 60 | 11 | 4 | 41 | 21 | 15 | - | 23 | 5 | 164 | 63 | 32 | 63 | 5 | - | - | 740 | 174 |
| Личный прием 2018 г. | 28 | - | - | - | - | 1 | - | 6 | 2 | - | 1 | 2 | 3 | 10 | 1 | - | - | - | 1 | 1 | - | - |
| Личный прием 2019 г. | 30 | - | 2 | - | 1 | 1 | - | 1 | 1 | 3 | - | - | - | 13 | 2 | 3 | 3 | - | - | - | - | - |
| Результативность по рассмотренным обращениям в ходе личного приема  | поддержано | 19 | - | 1 | - | 1 | 1 | - | 1 | 1 | 2 | - | - | - | 5 | 2 | 3 | 2 | - | - | - | - | - |
| разъяснено | 11 | - | 1 | - | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | 8 | - | - | 1 | - | - | - | - | - |
| не поддержано | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

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».

Из 1723 обращений 892 обращения поддержано (в т.ч. в 261 случаи поддержано и меры приняты); по 619 даны аргументированные разъяснения; 212 обращений перенаправлены исполнителям для рассмотрения и принятия решений по существу.

Отмечается повышение активности населения по количеству обращений, поступивших по электронной почте, либо на раздел сайта «интернет-приемная» главы администрации сельского поселения. Из 1723 поступивших обращений, в письменной форме поступило 1635 обращений от граждан, в форме электронного документа – 88. За этот же период 2018 года было зарегистрировано 51 обращение.

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.

Коллективных обращений поступило - 34, в 2018 году- 25.

За 2019 год из 1723 обращений повторных обращений – 92, в 2018 году- 96.

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.

За 2019 год главой администрации муниципального образования сельского поселения село Ворсино принято на личном приеме 30 человек.

В основном на личном приеме заявители обращались по тем же темам, что и в письмах: по вопросам земельных правоотношений, по решению вопросов электроснабжения, экологии и природопользованию, по эксплуатации жилищного фонда и благоустройства, по ремонту дорог.

Из 30 обращений:

19 – поддержано, в том числе меры приняты;

11– даны аргументированные разъяснения.

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.

В ходе проведенного анализа в целом за 2019 год видно, что ситуация остается стабильной, так как количество обращений, поступивших в администрацию муниципального образования сельского поселения село Ворсино от вышестоящих органов государственной власти, организаций и предприятий незначительно уменьшилось (на 27 обращений), а количество обращений от граждан незначительно увеличилось (на 15 обращений).

Положительными результатами работы по рассмотрению обращений граждан можно считать значительное уменьшение количества обращений по таким вопросам как строительство и ремонт дорог, благоустройство, 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.

Положительно влияет на сокращение обращений граждан по земельным вопросам проверка фактов на местах. Специалистами было организовано 36 выездов на место в присутствии заявителя, что на 31 обращение больше, чем за этот же период 2018 года (5).