**ИНФОРМАЦИЯ**

**об обращениях граждан, поступивших**

**в Администрацию Курского района Курской области**

**за 2016 год**

В Администрацию Курского района Курской области за **2016 год** поступило **1244** обращений граждан, что на 5 % больше, чем за аналогичный период 2015 года - 1179 обращений.

Из них:

**- письменных** **- 1033**. Необходимо отметить, граждане активнее стали использовать ресурсы сети Интернет. Так, по сравнению с предыдущим годом, количество обращений, поступивших по электронной почте, увеличилось в 3,8 раза и составило 252, а с официального сайта Администрации Курского района Курской области в 2 раза - 83 обращения.

**- устных** **– 211** с личного приема Главы Курского района и выездных приемов заместителей Главы Администрации Курского района.

**Обращения классифицированы по темам:**

- государство, общество, политика – 43

- социальная сфера – 272

- экономика – 534

- оборона, безопасность, законность – 19

- жилищно-коммунальная сфера – 376.

Самыми многочисленными остаются вопросы сферы ЖКХ. Наиболее актуальными являются вопросы строительства и ремонта дорог, благоустройства населенных пунктов, вопросы пассажирских перевозок. В вопросах жилищно-коммунального хозяйства содержатся просьбы о проведении ремонта жилья, коммуникаций и кровли зданий, поступали жалобы на рост тарифов услуг ЖКХ. Проведенный анализ поступивших обращений показал, что рост числа обращений по вопросам ЖКХ, связан с передачей полномочий в данной области от сельских поселений на уровень муниципальных районов.

**Обращения граждан поступили от:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Тип автора** | **Поступило обращений** |
| от заявителя | 412 |
| Органы исполнительной власти Курской области | 480 |
| Органы местного самоуправления муниципальных и городских округов Курской области | 15 |
| Администрация Президента РФ | 119 |
| Аппарат Правительства РФ | 2 |
| Государственная Дума РФ | 1 |
| Депутат Государственной Думы | 8 |
| Министерство чрезвычайных ситуаций РФ | 3 |
| Министерство транспорта Российской Федерации | 1 |
| Роспотребнадзор | 35 |
| Главный федеральный инспектор в Курской области | 16 |
| Курская областная Дума | 40 |
| Уполномоченный по правам человека в Курской области | 9 |
| Общественная палата РФ | 1 |
| Общественная палата Курской области | 1 |
| Субъекты РФ | 2 |
| Депутат Курской областной Думы | 44 |
| Приемная В.В.Путина | 1 |
| Приемные политических партий | 1 |
| Другие | 53 |
| **Всего:** | **1244** |

Анализ результатов рассмотрения обращений граждан, поступивших на рассмотрение должностным лицам Администрации Курского района, показал, что решены положительно - 255 (20,5 %) обращений, а по 989 (79,5%) обращениям от общего количества обращений предоставлены квалифицированные разъяснения. С выездом на место, в том числе, с участием заявителя - 182 (14,5%) обращений, а по 592 (47,6 %) обращениям принималось коллегиальное решение.

Руководящим составом Администрации Курского района Курской области ежемесячно проводятся личные и выездные приемы граждан, что позволяет установить личный контакт с заявителем.

Так, в 2016 году Главой Курского района проведено 10 личных приемов граждан, где рассмотрено 211 заявлений. Обращения граждан, требующие индивидуального подхода, рассматриваются специалистами с выездом на место, что позволяетположительно решать проблемы или оказывать содействие в их положительном решении.

В течение года результаты проведения личных приемов освещались в районной газете «Сельская новь» и на сайте Администрации Курского района Курской области.

12 декабря 2016 года в Курском районе Курской области состоялся четвертый по счету общероссийский день приема граждан. Администрация Курского района и 17 сельсоветов Курского района Курской области провели прием с использованием универсального автоматизированного рабочего места (АРМ ОДПГ) в режиме видеосвязи ССТУ.

В 2016 году управлением по делопроизводству, кадрам и муниципальной службе Администрации Курского района Курской области проведена следующая работа:

- 10 сельсоветов из 17 были подключены к программе «Обращения»,

для работы с использованием программного обеспечения - АСОД – автоматизированная система обработки данных, что позволит работать в единой системе с управлением по работе с обращениями граждан Курской области и усилить контроль за исполнительской дисциплиной порядка рассмотрения обращений граждан по Курскому району в целом;

- специалистами отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводству управления по делопроизводству, кадрам и муниципальной службе Администрации Курского района Курской области согласно утвержденному графику проведено обучение сотрудников сельсоветов Курского района работы в программе «Обращения»;

- была продолжена работа согласно Плану мероприятий, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности населения Курской области, утвержденному распоряжением Губернатора Курской области от 29.06.2015 г. № 464-рг, а также распоряжению Администрации Курского района Курской областираспоряжение № 331 от 14.08.15 г. «О Плане мероприятий, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений населения в Администрацию Курского района Курской области»;

- специалистами управления по делопроизводству, кадрам и муниципальной службе Администрации Курского района Курской области ежеквартально проводились занятия, семинары с муниципальными служащими и работниками муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций по вопросам соблюдения порядка рассмотрения обращений граждан, оказывается ежедневная консультационная помощь;

- два сотрудника управления по делопроизводству, кадрам и муниципальной службе Администрации Курского района Курской области прошли обучение в Курской академии государственной и муниципальной службы по программе «Муниципальные служащие отделов (управлений) кадровой, организационной работы, трудовых отношений и обращений граждан»;

- ежеквартально размещалась информация о результатах работы с обращениями граждан в Администрации Курского района Курской области, которая своевременно доводилась до сведения населения через СМИ (районная газета «Сельская новь») и официальный сайт Администрации Курского района Курской области.

В целях организации эффективного взаимодействия с населением управлением по делопроизводству, кадрам и муниципальной службе Администрации Курского района Курской области в 2017 году будет продолжена работа, направленная на совершенствование организации и повышению качества рассмотрения обращений граждан.

***Исполнитель: Беседина С.А.***

***тел.: 54-89-16***