**И Н Ф О Р М А Ц И Я**

**об обращениях граждан,**

**поступивших в Администрацию Курского района Курской области**

**за 2018 год**

В последние годы в практике муниципального управления широкое распространение получила работа с обращениями граждан. Практика свидетельствует, что постоянная взаимосвязь власти с гражданами является важным условием для обеспечения эффективной работы администраций муниципальных образований.

В Администрацию Курского района Курской области за 2018 год поступило 1203 обращений граждан, это на 19,3 %. больше, чем за 2017 год -1008 обращений граждан.

Из них:

**- письменных** **- 1001**;

**- устных** **– 202** с личного приема Главы Курского района и выездных приемов заместителей Главы Администрации Курского района Курской области.

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 «Курский район», что позволяет сократить бумажный документооборот.

Такая форма обращений получила широкое применение на практике и пользуется популярностью у населения. Так, по сравнению с предыдущим 2017 годом, количество обращений, поступивших по электронной почте, увеличилось на 39,3 % и составило 269, а с официального сайта Администрации Курского района Курской области увеличилось на 51,2 % - 170 обращений.

Информационно-справочная работа по обращениям граждан ведется с помощью информационной системы «Обращения граждан», которая подключена к общей системе Администрации Курской области и сельсоветов нашего района. В ней регистрируются поступившие обращения, отрабатывается и анализируется ответ согласно единой тематике классификации, выставляется оценка ответа заявителем. Работа в данной системе дала возможность перейти на электронный документооборот.

**Обращения классифицированы по актуальности и темам:**

- экономика (дорожная деятельность, финансы, строительство, с/х, транспорт, связь и т.д.) – 734;

- жилищно-коммунальная сфера – 201;

- социальная сфера – 151;

- государство, общество, политика – 72;

- оборона, безопасность, законность – 45.

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, в т.ч. вывоз мусора. Рост числа обращений по указанным вопросам, связан с передачей полномочий в данной области от сельских поселений на уровень муниципальных районов и сменой руководящего состава в Администрации Курской области.

Необходимо отметить, что большинство обращений носят сезонный характер. Зимой больше обращаются по вопросам тепла и очистки дорог от снега; летом же поступаю вопросы по водоснабжению и строительству дорог.

В результате большой проведенной работы Администрацией Курского района доведены до минимума жалобы по спиливанию аварийно-опасных деревьев и отсутствуют жалобы по предоставлению мест в дошкольных образовательных учреждениях нашего района.

**Сравнительная характеристика обращений граждан за 2016- 2018 гг., поступивших от:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тип автора** | **2016 год** | **2017 год** | **2018 год** |
| от заявителя | 412 | 421 | 391 |
| Органы исполнительной власти Курской области | 480 | 456 | 636 |
| Органы местного самоуправления муниципальных и городских округов Курской области | 15 | 8 | 46 |
| Администрация Президента РФ | 119 | 5 | 0 |
| Аппарат Правительства РФ | 2 | 0 | 0 |
| Государственная Дума РФ | 1 | 2 | 0 |
| Депутат Государственной Думы | 8 | 3 | 3 |
| Министерство чрезвычайных ситуаций РФ | 3 | 1 | 2 |
| Министерство транспорта Российской Федерации | 1 | 1 | 2 |
| Роспотребнадзор | 35 | 14 | 14 |
| Росприроднадзор | 0 | 0 | 3 |
| Ростехнадзор | 0 | 0 | 1 |
| Главный федеральный инспектор в Курской области | 16 | 17 | 19 |
| Курская областная Дума | 40 | 28 | 39 |
| Уполномоченный по правам человека в Курской области | 9 | 3 | 0 |
| Общественная палата РФ | 1 | 0 | 0 |
| Общественная палата Курской области | 1 | 1 | 0 |
| Субъекты РФ | 2 | 1 | 0 |
| Депутат Курской областной Думы | 44 | 2 | 4 |
| Депутат Курского городского собрания | 0 | 0 | 4 |
| Приемная В.В.Путина | 1 | 1 | 3 |
| Приемные политических партий | 1 | 4 | 2 |
| Генеральная Прокуратура РФ | 0 | 0 | 1 |
| Народный фронт «За Россию» | 0 | 0 | 3 |
| Другие | 53 | 40 | 30 |
| **Всего:** | **1244** | **1008** | **1203** |

Анализ результатов рассмотрения обращений граждан, поступивших на рассмотрение должностным лицам Администрации Курского района, показал, что решены положительно, в том числе и частично положительно - 340 обращений (28 %), а по 863 (72 %) обращениям от общего количества обращений предоставлены квалифицированные разъяснения. С выездом на место, в том числе с участием заявителя - 200 (17 %) обращений, а по 387 (33%) обращениям принималось коллегиальное решение от общего количества обращений.

Руководящим составом Администрации Курского района Курской области ежемесячно проводятся личные и выездные приемы граждан,согласно утвержденных графиков*,* что позволяет установить личный контакт с заявителем. Так, в 2018 году Главой Курского района проведено 10 личных приемов граждан, где рассмотрено 202 заявления. Обращения граждан, требующие индивидуального подхода, рассматриваются специалистами с выездом на место, что позволяетрешать проблемыилиоказывать содействие в их положительном решении.

В течение года результаты проведения личных приемови ответы по острым социально – экономическим вопросам освещались в районной газете «Сельская новь» и на сайте Администрации Курского района Курской области.

Показателем результативности работы с обращениями граждан является то, что ни одно обращение, поступившее в Администрацию 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.

Необходимо отметить, что за период работы Главы Курского района неоднократно граждане выражали благодарность Рыжикову В.М., его заместителям за решение тех или иных вопросов, за внимательное отношение к направленным просьбам и их положительному решению по различным вопросам, в рамках полномочий МО «Курский район».

12 декабря 2018 года в Курском районе Курской области состоялся шестой по счету общероссийский день приема граждан. Администрация Курского района и 17 сельсоветов района провели прием граждан в режиме аудиосвязи и видеосвязи с использованием универсального автоматизированного рабочего места через портал ССТУ.РФ.

Граждане продолжают обращаться по вопросам оказания материальной помощи, поэтому, работа по оказанию помощи гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, многодетным семьям, семьям, имеющих больных детей, детей инвалидов при отключении электроснабжения или газоснабжения домовладений, остается социально значимой и решается в первоочередном порядке.

Выплаты материальной помощи производятся из средств Фонда поддержки нуждающихся в помощи « **ЗАБОТА**», созданного в 2010 году на территории Курского района и продолжившего свою работу в 2018 году. По результатам проведенных акций по сбору добровольных пожертвований, общий объем поступлений в Фонд за 2018 года составил **588 000 рублей,** остаток на счете на 01.01.2018 **47 867,42 руб. руб,** кроме того возврат 2018 года в сумме 15 **000** рублей: п/п №36 от 14.09.2018 на сумму 10000 рублей и п/п №10 от 23.03.2018 на сумму 5000 рублей - из-за неправильных реквизитов граждан. **Итого: Приход кассовый — 603 000 рублей.** Перечислена в 2018 году гражданам материальная помощь на общую сумму — **539 000 рублей.** Оплата комиссии за ведение счета — 24 000 рублей + комиссия за переводы по расчетным документам -16 290 рублей = итого 40 290 рублей, 500 руб- оплата за использование аккаунта СБИС, 15000 рублей - повторный платеж. **Итого: Расход кассовый 594 790 рублей,** остаток на счете на 01.01.2019 — **56 077,42 руб.**

Перечислена в 2018 году материальная помощь на общую сумму — **539000 рублей** 43 семьям, в том числе по категориям:

- многодетные семьи, матеря-одиночки, семьи имеющие детей инвалидов— 19 семей на сумму — **215500 рублей** на приобретение одежды для детей, школьные принадлежности, погашение задолженности по ЖКХ;

- семьи, попавшие в трудную ситуацию (операция, лечение, погорельцы)- 11 семей на сумму — **173 000** **рублей** на лечение, обследование, приобретение предметов первой необходимости после пожара, погашения задолженности по ЖКХ;

- малообеспеченные семьи, инвалиды, пенсионеры, ветераны — 13 семей на сумму — **150500 рублей** на лечение, личные нужды.

Обращения 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.

В связи с этим, в Администрации Курского района будет продолжена работа по совершенствованию внутриорганизационной деятельности и по налаживанию эффективного взаимодействия с населением.