**ИНФОРМАЦИЯ**

**об обращениях граждан, поступивших в администрацию**

**(исполнительно-распорядительный орган)**

**муниципального района «Ферзиковский район» за 2020 год.**

За 2020 год в администрацию (исполнительно-распорядительный орган) муниципального района «Ферзиковский район» поступило 643 обращения, (соответствует 2019 году – 457) из которых:

Из них от граждан поступило 367 обращение или 57,1%, в том числе 230 обращений поступило по каналам электронной почты или 35,8% (соответственно 2019 год - 141) от общего количества обращений. Коллективных обращений поступило 118 (соответственно 2019 году - 76) или 18,3% от общего количества, повторных обращений 93 (соответственно 2019 году - 185) или 14,5%, находятся на рассмотрении на 01.01.2021 года 36 обращений или 5,6% от общего количества.

Из поступивших в администрацию (исполнительно-распорядительный орган) муниципального района «Ферзиковский район» в 2020 году письменных обращений граждан в порядке переадресации получено 421 или 65,5%, в том числе через:

* Приемная Президента РФ в Калужской области – 13 или 3,09% от общего количества обращений;
* Администрация Губернатора Калужской области – 196 или 46,6% от общего количества обращений;
* Государственная жилищная инспекция – 3 или 0,7% от общего количества обращений;
* Министерство труда и социальной защиты Калужской области – 2 или 0,5% от общего количества обращений;
* Министерство строительства, жилищно-коммунального хозяйства Калужской области – 9 или 2,1% от общего количества обращений;
* Городская Управа города Калуги – 14 или 3,3% от общего количества обращений;
* Министерство дорожного хозяйства Калужской области – 30 или 7,1% от общего количества обращений;
* Уполномоченный по правам ребенка в Калужской области – 5 или 1,2% от общего количества обращений;
* Прокуратура Ферзиковского района – 15 или 3,6% от общего количества обращений;
* Законодательное Собрание Калужской области – 10 или 2,4% от общего количества обращений;
* Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Калужской области – 10 или 2,4% от общего количества обращений;
* Министерство природных ресурсов и экологии Калужской области – 5 или 1,2% от общего количества обращений;
* Министерство сельского хозяйства Калужской области – 4 или 0,9% от общего количества обращений;
* Отделение МВД России по Ферзиковскому району – 22 или 5,2% от общего количества обращений.

Таблица №1

**Поступившие обращения граждан в порядке переадресации из вышестоящих органов государственной власти за 2020 год**

Таблица №2

**Распределение обращений граждан в 2020 году с разбивкой по месяцам и в сравнении с аналогичными периодами 2019 года.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Месяц** | **Количество обращений за 2019 год** | **Процент от общего количества** | **Количество обращений за 2020 год** | **Процент от общего количества** |
| **Январь** | 15 | 3,3% | 32 | 5% |
| **Февраль**  | 43 | 9,4 % | 39 | 6,1% |
| **Март**  | 31 | 6,8 % | 82 | 12,7% |
| **Апрель**  | 44 | 9,6 % | 47 | 7,3% |
| **Май**  | 23 | 5 % | 23 | 3,6% |
| **Июнь**  | 59 | 12,9 % | 53 | 8,2% |
| **Июль**  | 49 | 10,7 % | 64 | 9,9% |
| **Август**  | 33 | 7,2 % | 62 | 9,6% |
| **Сентябрь**  | 33 | 7,2 % | 42 | 6,5% |
| **Октябрь**  | 58 | 12,7 % | 50 | 7,8% |
| **Ноябрь**  | 30 | 6,6 % | 55 | 8,5% |
| **Декабрь** | 39 | 8,5 % | 56 | 8,7% |

Таблица №3

**Динамика поступления обращений граждан в администрацию муниципального района «Ферзиковский район» по месяцам 2020 года в сравнении**

**с 2019 годом.**

Таблица №4

**Количество обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального района «Ферзиковский район» в форме электронного документа в 2020 году в сравнении с 2019 годом.**

Из данных представленной в таблице №4 необходимо заметить, что темп роста обращений, поступивших по каналам электронной почты, а также через сайт администрации (исполнительно-распорядительного органа) муниципального района «Ферзиковский район» в 2020 году увеличился на 89 обращений по сравнению с 2019 годом.

Таблица №5

**Сводные данные по обращениям граждан, поступившим в администрацию муниципального района «Ферзиковский район» в 2020 году в сравнении**

**с 2019 годом.**

Таблица №6

**Тематики обращений граждан, побывавших на личном приеме в 2020 году в сравнении с 2019 годом.**

Исходя из представленных данных в таблицах №5,6 по основным тематикам обращений граждан за 2020 год видно, что в основном заявителей как и в 2019 году волнуют жизненно-важные вопросы, а именно строительство и ремонт дорог, эксплуатация жилищного фонда, земельные правоотношения, жилищные вопросы, вопросы социального обеспечения, а также газификация населенных пунктов, расположенных на территории муниципального района «Ферзиковский район».

Самое большое количество обращений в администрацию (исполнительно-распорядительного органа) муниципального района «Ферзиковский район» поступило по вопросу эксплуатации и строительства автомобильных дорог 237 обращений, что намного больше по сравнению с 2019 годом (118 обращений). В данной категории обращений жители обращаются с просьбой о содействии в реконструкции, ремонте и строительства автомобильных дорог местного значения.

Следует отметить, что на втором месте по количеству обращений граждан находится вопросы газификации, водоснабжения, водоотведения и электроснабжения – 101 обращения (в сравнении с 2019 годом - 84). В большинстве по данному вопросу поступают обращения с вопросом в газификации и водоснабжения населенных пунктов.

На третьем месте вопрос земельных правоотношений. Количество обращений в 2020 году составило 96, в 2019 году - 41 обращение.

По вопросам жилищно-коммунального хозяйства в 2020 году поступило – 85 обращений (в сравнении с 2019 годом – 42), социального обеспечения поступило 44 обращения (в сравнении с 2019 годом – 23).

По вопросу социального обеспечения в основном поступают обращения об оказании материальной помощи малоимущим категориям населения, а также гражданам пенсионного возраста. В соответствии с решениями заседания комиссии по оказанию адресной материальной помощи граждан, находящимся в трудной жизненной ситуации по всем обращениям была оказана материальная помощь.

**Результаты рассмотрения обращений граждан. Личные приемы.**

Как показывает практика, одним из наиболее действенных методов, влияющих на качество рассмотрения обращения граждан, является контроль со стороны руководства за надлежащим рассмотрением вопросов, поднимаемых гражданами в своих письмах.

Работа с обращениями граждан в администрации (исполнительно-распорядительного органа) муниципального района «Ферзиковский район» ведется в строгом соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В соответствии с распоряжением администрации (исполнительно-распорядительного органа) муниципального района «Ферзиковский район» от 20 апреля 2015 года №77-р «О назначении ответственного за осуществление контроля соблюдения сроков рассмотрения обращения граждан, поступивших в администрацию (исполнительно-распорядительный орган) муниципального района «Ферзиковский район», ответственной была назначена Мария Александровна Каштанова, главный специалист отдела организационно-контрольной и кадровой работы администрации (исполнительно-распорядительного органа) муниципального района «Ферзиковский район».