**ИНФОРМАЦИЯ**

**об обращениях граждан, поступивших в администрацию**

**(исполнительно-распорядительный орган)**

**муниципального района «Ферзиковский район» за 2019 год.**

За 2019 год в администрацию (исполнительно-распорядительный орган) муниципального района «Ферзиковский район» поступило 457 обращений, (соответствует 2018 году – 399) из которых:

Из них от граждан поступило 381 обращение или 83,4%, в том числе 141 обращение поступило по каналам электронной почты или 30,9% (соответственно 2018 год - 80) от общего количества обращений. Коллективных обращений поступило 76 (соответственно 2018 году - 67) или 16,6% от общего количества, повторных обращений 185 (соответственно 2018 году - 123) или 40,5%, находятся на рассмотрении на 01.01.2020 года 12 обращений или 2,6% от общего количества.

Из поступивших в администрацию (исполнительно-распорядительный орган) муниципального района «Ферзиковский район» в 2019 году письменных обращений граждан в порядке переадресации получено 299 или 65,4%, в том числе через:

* Приемная Президента РФ в Калужской области – 1 или 0,2% от общего количества обращений;
* Администрация Губернатора Калужской области – 63 или 13,8% от общего количества обращений;
* Государственная жилищная инспекция – 3 или 0,7% от общего количества обращений;
* Министерство труда и социальной защиты Калужской области – 1 или 0,2% от общего количества обращений;
* Министерство строительства, жилищно-коммунального хозяйства Калужской области – 13 или 2,8% от общего количества обращений;
* Городская Управа города Калуги – 12 или 2,6% от общего количества обращений;
* Министерство дорожного хозяйства Калужской области – 16 или 3,5% от общего количества обращений;
* Уполномоченный по правам ребенка в Калужской области – 3 или 0,7% от общего количества обращений;
* Прокуратура Ферзиковского района – 18 или 3,9% от общего количества обращений;
* Прокуратура Калужской области – 2 или 0,4% от общего количества обращений;
* Законодательное Собрание Калужской области – 3 или 0,7% от общего количества обращений;
* Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Калужской области – 9 или 2% от общего количества обращений;
* Министерство природных ресурсов и экологии Калужской области – 2 или 0,4% от общего количества обращений;
* Министерство сельского хозяйства Калужской области – 1 или 0,2% от общего количества обращений;
* Отделение МВД России по Ферзиковскому району – 11 или 2,4% от общего количества обращений;
* Редакции газет и журналов – 1 или 0,2% от общего количества обращений.

Таблица №1

**Поступившие обращения граждан в порядке переадресации из вышестоящих органов государственной власти за 2019 год**

Таблица №2

**Распределение обращений граждан в 2019 году с разбивкой по месяцам и в сравнении с аналогичными периодами 2018 года.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Месяц** | **Количество обращений за 2019 год** | **Процент от общего количества** | **Количество обращений за 2018 год** | **Процент от общего количества** |
| **Январь** | 15 | 3,3% | 23 | 5,8% |
| **Февраль**  | 43 | 9,4 % | 46 | 11,5 % |
| **Март**  | 31 | 6,8 % | 32 | 8% |
| **Апрель**  | 44 | 9,6 % | 30 | 7,5% |
| **Май**  | 23 | 5 % | 51 | 12,8% |
| **Июнь**  | 59 | 12,9 % | 51 | 12,8% |
| **Июль**  | 49 | 10,7 % | 35 | 8,8% |
| **Август**  | 33 | 7,2 % | 67 | 16,8% |
| **Сентябрь**  | 33 | 7,2 % | 28 | 7% |
| **Октябрь**  | 58 | 12,7 % | 35 | 8,8% |
| **Ноябрь**  | 30 | 6,6 % | 36 | 9% |
| **Декабрь** | 39 | 8,5 % | 20 | 5% |

Таблица №3

**Динамика поступления обращений граждан в администрацию муниципального района «Ферзиковский район» по месяцам 2019 года в сравнении**

**с 2018 годом.**

Таблица №4

**Количество обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального района «Ферзиковский район» в форме электронного документа в 2019 году в сравнении с 2018 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 2019 году увеличился на 61 обращение по сравнению с 2018 годом.

Таблица №5

**Сводные данные по обращениям граждан, поступившим в администрацию муниципального района «Ферзиковский район» в 2019 году в сравнении**

**с 2018 годом.**

Таблица №6

**Тематики обращений граждан, побывавших на личном приеме в 2019 году в сравнении с 2018 годом.**

Исходя из представленных данных в таблицах №5,6 по основным тематикам обращений граждан за 2019 год видно, что в основном заявителей как и в 2018 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 118 обращений, что намного больше по сравнению с 2018 годом (68 обращений). В данной категории обращений жители обращаются с просьбой о содействии в ремонте автомобильных дорог местного значения.

Следует отметить, что на втором месте по количеству обращений граждан находится вопросы газификации, водоснабжения и водоотведения – 84 обращения (в сравнении с 2018 годом - 54). В большинстве по данному вопросу поступают обращения с вопросом в газификации и водоснабжения населенных пунктов.

На третьем месте вопрос экологии и природопользования. Количество обращений в 2019 году составило 52, в 2018 году - 22 обращения.

По вопросам земельных правоотношений в 2019 году поступило – 41 обращение (в сравнении с 2018 годом – 24), социального обеспечения поступило 23 обращения (в сравнении с 2018 годом – 21).

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, ведущий эксперт отдела организационно-контрольной и кадровой работы администрации (исполнительно-распорядительного органа) муниципального района «Ферзиковский район».