**ИНФОРМАЦИЯ**

**об обращениях граждан, поступивших в администрацию**

**(исполнительно-распорядительный орган)**

**муниципального района «Ферзиковский район» за 2017 год.**

За 2017 год в администрацию (исполнительно-распорядительный орган) муниципального района «Ферзиковский район» поступило 447 обращений, (соответствует 2016 году – 304) из которых:

Из них от граждан поступило 187 обращений или 41,8%, в том числе 94 обращения поступило по каналам электронной почты или 21% (соответственно 2016 год - 32) от общего количества обращений. Коллективных обращений поступило 71 (соответственно 2016 году - 66) или 15,9% от общего количества, повторных обращений 151 (соответственно 2016 году - 63) или 33,8%, находятся на рассмотрении на 01.01.2018 года 41 обращение или 9,2% от общего количества.

Из поступивших в администрацию (исполнительно-распорядительный орган) муниципального района «Ферзиковский район» в 2017 году письменных обращений граждан в порядке переадресации получено 260 или 58,2%, в том числе через:

* Приемная Президента РФ в Калужской области – 24 или 5,4% от общего количества обращений;
* Администрация Губернатора Калужской области – 133 или 29,7% от общего количества обращений;
* Государственная жилищная инспекция – 4 или 0,9% от общего количества обращений;
* Министерство труда и социальной защиты Калужской области – 2 или 0,4% от общего количества обращений;
* Министерство строительства, жилищно-коммунального хозяйства Калужской области – 16 или 3,6% от общего количества обращений;
* Министерство дорожного хозяйства Калужской области – 24 или 5,4% от общего количества обращений;
* Министерство обороны России – 1 или 0,2 % от общего количества обращений;
* Министерство спорта Калужской области – 1 или 0,2% от общего количества обращений;
* Министерство образования и науки Калужской области – 1 или 0,2% от общего количества обращений;
* Министерство сельского хозяйства Калужской области – 2 или 0,4% от общего количества обращений;
* Министерство экономического развития Калужской области – 2 или 0,4% от общего количества обращений;
* Министерство природных ресурсов и экологии Калужской области – 3 или 0,7% от общего количества обращений;
* Министерство внутренней политики и массовых коммуникаций Калужской области – 2 или 0,4% от общего количества обращений;
* Городская Управа города Калуги – 6 или 1,3% от общего количества обращений;
* Управление Россельхознадзора по Калужской области – 1 или 0,2% от общего количества обращений;
* Главное управление МЧС России по 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 – 4 или 0,9% от общего количества обращений;
* Управление архитектуры и градостроительства по Калужской области – 1 или 0,2% от общего количества обращений;
* Уполномоченный по правам ребенка в Калужской области – 1 или 0,2% от общего количества обращений;
* Уполномоченный по правам человека в Калужской области – 1 или 0,2% от общего количества обращений;
* Прокуратура Ферзиковского района – 14 или 3,1% от общего количества обращений;
* Законодательное Собрание Калужской области – 4 или 0,9% от общего количества обращений;
* Редакции газет и журналов – 11 или 2,5 % от общего количества обращений;
* Калужская межрайонная природоохранная прокуратура – 1 или 0,2% от общего количества обращений;
* Региональное отделение в Калужской области Общероссийского общественного движения «Народный фронт «За Россию» – 1 или 0,2% от общего количества обращений.

Таблица №1

**Поступившие обращения граждан в порядке переадресации из вышестоящих органов государственной власти за 2017 год.**

Таблица №2

**Распределение обращений граждан в 2017 году с разбивкой по месяцам и в сравнении с аналогичными периодами 2016 года.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Месяц** | **Количество обращений за 2017 год** | **Процент от общего количества** | **Количество обращений за 2016 год** | **Процент от общего количества** |
| **Январь** | 25 | 5,6% | 10 | 3,3% |
| **Февраль**  | 19 | 4,2% | 14 | 4,6% |
| **Март**  | 31 | 6,9% | 16 | 5,3% |
| **Апрель**  | 37 | 7,2% | 22 | 7,2% |
| **Май**  | 39 | 8,3% | 28 | 9,2% |
| **Июнь**  | 45 | 10,1% | 12 | 3,9% |
| **Июль**  | 56 | 12,5% | 30 | 79,9% |
| **Август**  | 33 | 7,4% | 43 | 14,1% |
| **Сентябрь**  | 40 | 8,9% | 49 | 16,1% |
| **Октябрь**  | 35 | 7,8% | 32 | 10,5% |
| **Ноябрь**  | 36 | 8% | 24 | 7,9% |
| **Декабрь**  | 51 | 11,4% | 24 | 7,9% |

Таблица №3

**Динамика поступления обращений граждан в администрацию муниципального района «Ферзиковский район» по месяцам 2017 года в сравнении**

**с 2016 годом.**

Таблица №4

**Количество обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального района «Ферзиковский район» в форме электронного документа в 2017 году в сравнении с 2016 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 2017 году увеличился на 62 обращения по сравнению с 2016 годом.

Таблица №5

**Сводные данные по обращениям граждан, поступившим в администрацию муниципального района «Ферзиковский район» в 2017 году в сравнении**

**с 2016 годом.**

Таблица №6

**Тематики обращений граждан, побывавших на личном приеме в 2017 году в сравнении с 2016 годом.**

Исходя из представленных данных в таблицах №5,6 по основным тематикам обращений граждан за 2017 год видно, что в основном заявителей как и в 2016 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 86 обращения, что немного меньше по сравнению с 2016 годом – 80 обращений. В данной категории обращений жители обращаются с просьбой о содействии в ремонте и строительстве автомобильных дорог местного значения.

Следует отметить, что на втором месте по количеству обращений граждан находится жилищные вопросы – 79 обращений (в сравнении с 2016 годом - 33). В большинстве по данному вопросу поступают обращения связанные с перебоями в электроэнергии, замене столбов электропередачи, вывоза мусора и ТБО.

На третьем месте вопросы газификации, водоснабжения и электроснабжения населенных пунктов количество обращений в 2017 году составило 71, что также немного больше, чем в 2016 году – 64 обращения.

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».