**ИНФОРМАЦИЯ**

**об обращениях граждан, поступивших в администрацию**

**(исполнительно-распорядительный орган)**

**муниципального района «Ферзиковский район» за 2016 год.**

За 2016 год в администрацию (исполнительно-распорядительный орган) муниципального района «Ферзиковский район» поступило 304 обращения, (соответствует 2015 году – 412) из которых:

Из них от граждан поступило 98 обращений или 32,2%, в том числе 32 обращения поступило по каналам электронной почты или 10,5% (соответственно 2015 год - 44) от общего количества обращений. Коллективных обращений поступило 66 (соответственно 2015 году - 40) или 21,7% от общего количества, повторных обращений 63 (соответственно 2015 году - 10) или 20,7%, находятся на рассмотрении на 01.01.2017 года 16 обращений или 5,3% от общего количества.

Из поступивших в администрацию (исполнительно-распорядительный орган) муниципального района «Ферзиковский район» в 2016 году письменных обращений граждан в порядке переадресации получено 212 или 69,7%, в том числе через:

* Приемная Президента РФ в Калужской области – 16 или 5,3% от общего количества обращений;
* Администрация Губернатора Калужской области – 128 или 42,1% от общего количества обращений;
* Государственная жилищная инспекция – 2 или 0,7% от общего количества обращений;
* Министерство труда и социальной защиты Калужской области – 5 или 1,6% от общего количества обращений;
* Министерство строительства, жилищно-коммунального хозяйства Калужской области – 10 или 3,3% от общего количества обращений;
* Городская Управа города Калуги – 2 или 0,7% от общего количества обращений;
* Управление Россельхознадзора по Калужской области – 4 или 1,3% от общего количества обращений;
* Министерство дорожного хозяйства Калужской области – 11 или 3,6% от общего количества обращений;
* Министерство конкурентной политики Калужской области – 1 или 0,3 % от общего количества обращений;
* Министерство образования и науки Калужской области – 1 или 0,3 % от общего количества обращений;
* Министерство экономического развития Калужской области – 2 или 0,7 % от общего количества обращений;
* Министерство сельского хозяйства Калужской области – 1 или 0,3% от общего количества обращений;
* Главное управление МЧС России по Калужской области – 1 или 0,3% от общего количества обращений;
* Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Калужской области – 3 или 1% от общего количества обращений;
* Управление Росприроднадзора по Калужской области – 1 или 0,3% от общего количества обращений;
* Уполномоченный по правам ребенка в Калужской области – 3 или 2,9% от общего количества обращений;
* Уполномоченный по правам человека в Калужской области – 2 или 0,7% от общего количества обращений;
* Прокуратура Ферзиковского района – 2 или 0,7% от общего количества обращений;
* Управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору по Калужской области – 1 или 0,3% от общего количества обращений;
* Уполномоченный по защите прав предпринимателей в Калужской области – 1 или 0,3% от общего количества обращений;
* Управление городского хозяйства города Калуги – 1 или 0,3% от общего количества обращений;
* Законодательное Собрание Калужской области – 5 или 1,6 % от общего количества обращений;
* Депутаты областной думы – 2 или 0,7% от общего количества обращений;
* Военный комиссариат Калужской области – 1 или 0,3% от общего количества обращений;
* Редакции газет и журналов – 6 или 2 % от общего количества обращений.

Таблица №1

**Поступившие обращения граждан в порядке переадресации из вышестоящих органов государственной власти за 2016 год**

Таблица №2

**Распределение обращений граждан в 2016 году с разбивкой по месяцам и в сравнении с аналогичными периодами 2015 года**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Месяц** | **Количество обращений за 2016 год** | **Процент от общего количества** | **Количество обращений за 2015 год** | **Процент от общего количества** |
| **Январь** | 10 | 3,3% | 38 | 9,2% |
| **Февраль**  | 14 | 4,6% | 32 | 7,8% |
| **Март**  | 16 | 5,3% | 40 | 9,7% |
| **Апрель**  | 22 | 7,2% | 57 | 13,8% |
| **Май**  | 28 | 9,2% | 36 | 8,7% |
| **Июнь**  | 12 | 3,9% | 23 | 5,6% |
| **Июль**  | 30 | 9,9% | 30 | 7,3% |
| **Август**  | 43 | 14,1% | 29 | 7% |
| **Сентябрь**  | 49 | 16,1% | 68 | 16,5% |
| **Октябрь**  | 32 | 10,5% | 14 | 3,4% |
| **Ноябрь**  | 24 | 7,9% | 17 | 4,1% |
| **Декабрь**  | 24 | 7,9% | 28 | 6,8% |

Таблица №3

**Динамика поступления обращений граждан в администрацию муниципального района «Ферзиковский район» по месяцам 2016 года в сравнении**

**с 2015 годом.**

Таблица №4

**Количество обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального района «Ферзиковский район» в форме электронного документа в 2016 году в сравнении с 2015 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 2016 году уменьшился на 12 обращений по сравнению с 2015 годом.

Таблица №5

**Сводные данные по обращениям граждан, поступившим в администрацию муниципального района «Ферзиковский район» в 2016 году в сравнении**

**с 2015 годом.**

Таблица №6

**Тематики обращений граждан, побывавших на личном приеме в I полугодии 2016 года в сравнении с I полугодием 2015 года.**

Исходя из представленных данных в таблицах №5,6 по основным тематикам обращений граждан за 2016 год видно, что в основном заявителей как и в 2015 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 80 обращения, что немного меньше по сравнению с 2015 годом 53 обращения. 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 вопрос газификации, водоснабжения и водоотведения – 64 обращений (в сравнении с 2015 годом - 38). В большинстве по данному вопросу поступают обращения связанные с подведением газа к жилым домам и газификации поселений в целом, водоснабжения поселений.

На третьем месте вопросы социального обеспечения количество обращений в 2016 году составило 35, что также немного меньше, чем в 2015 году 29 – обращений и землепользования – 35 обращений, что также немного меньше чем в 2015 году – 33.

По вопросам содержания жилищного фонда в 2016 году поступило 33 обращения (в сравнении с 2015 годом 6), экологии и природопользования поступило 20 обращений (в 2015 году – 4).

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».