**ИНФОРМАЦИЯ - АНАЛИЗ**

**по обращениям граждан,**

**поступившим в Администрацию Лебяженского сельсовета Курского района Курской области**

**за 1 квартал 2020 год**

В Администрацию Лебяженского сельсовета Курского района Курской области за отчетный период поступило 4 обращения граждан.

Из них:

**- письменных** **- 3** (письмо – 3);

**- устных** **– 1** (по телефону – 1).

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 «Лебяженский сельсовет», **что позволяет значительно сократить бумажный документооборот.**

Информационно-справочная работа по обращениям граждан ведется с помощью внешнеориентированной информационной системы «Обращения граждан», которая подключена к общей системе Администрации Курской области. В ней регистрируются поступившие от граждан обращения, где отрабатываются ответы, согласно единой классификации, анализируется ответ, выставляется оценка ответа заявителем. Работа в единой системе дала возможность перейти на электронный документооборот.

**Обращения классифицированы по актуальности и темам:**

***- экономика (дорожная деятельность, благоустройство, транспорт, освещение и т.д.) – 4;***

***- жилищно-коммунальная сфера – 0;***

***- социальная сфера – 0;***

***- государство, общество, политика – 0;***

***- оборона, безопасность, законность –0.***

**По типу обращения:**

- заявления – 4;

- жалоба- 0;

- предложение- 0.

**По типу заявителя:**

- именное - 3;

- коллективное - 1;

- без подписи – 0;

- организация – 0

**По частоте обращений:**

- первичное – 4;

- повторное – 0

**Результат рассмотрения обращений:**

- (+) «положительно и частично положительно» – 3;

- «разъяснено» - 1;

- «отказано» - 0.

**Исполнено:**

- с выездом на место – 4;

- коллегиально – 1;

- с участием автора – 1.

**Сравнительная характеристика обращений граждан**

**за 2018- 2019 гг., 1-й кв. 2020г., поступивших от:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тип автора** | **2018 год** | **2019 г.** | **1-й кв. 2020г.** |
| от заявителя | 17 | 24 | 3 |
| Органы местного самоуправления муниципальных и городских округов Курской области | 1 | 3 | 1 |
| Росприроднадзор | 1 | 0 | 0 |
| Другие | 0 | 0 | 0 |
| **Всего:** | **19** | **27** | **4** |

Прием граждан руководящим составом в Администрации Лебяженского сельсовета Курского района Курской области на 2020 год осуществлялся еженедельно в соответствии с графиком, утвержденным Главой сельсовета.

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

Обращения традиционно играют важную роль в процессе управления, так как с их помощью осуществляется связь с населением, а также реализация законных прав граждан.

Заместитель Главы Администрации

Лебяженского сельсовета по общим вопросам И.И. Баркова