**ИНФОРМАЦИЯ - АНАЛИЗ**

**по обращениям граждан**

**поступившим в Администрацию Лебяженского сельсовета Курского района в 2020 году**

В Администрацию Лебяженского сельсовета Курского района за отчетный период поступило 19 обращений граждан.

Из них:

**- письменных** **- 12** (письмо – 12);

**- устных** **– 7** (по телефону – 7).

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.) – 19;***

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

***- социальная сфера – 0;***

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

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

**По типу обращения:**

- заявления – 19;

- жалоба- 0;

- предложение - 0.

**По типу заявителя:**

- именное - 16;

- коллективное - 3;

- без подписи – 0;

- организация – 0

**По частоте обращений:**

- первичное – 19;

- повторное – 0

**Результат рассмотрения обращений:**

- (+) «положительно и частично положительно» – 16;

- «разъяснено» - 3;

- «отказано» - 0.

**Исполнено:**

- с выездом на место – 18;

- коллегиально – 6;

- с участием автора – 3.

**Сравнительная характеристика обращений граждан**

**за 2018- 2019 гг., 1-й кв. 2020г., 2-й кв. 2020г., поступивших от:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тип автора** | **2018г.** | **2019г.** | **2020г.** |
| от заявителя | 17 | 24 | 17 |
| Органы местного самоуправления муниципальных и городских округов Курской области | 1 | 3 | 2 |
| Росприроднадзор | 1 | 0 | 0 |
| Другие | 0 | 0 | 0 |
| **Всего:** | **19** | **27** | **19** |

# В связи с введением режима самоизоляции граждан на территории Курской области, угрозой распространения новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV), руководствуясь методическими рекомендациями Министерства труда и социальной защиты РФ от 16.03.2020г. по режиму труда органов государственной власти, местного самоуправления и организаций с участием государства, и в целях обеспечения безопасности здоровья населения личный прием граждан, проводимый в Администрации Лебяженского сельсовета Курского района Курской области был приостановлен с 24 марта 2020 года.

Обращения граждан направлялись по следующим каналам:

- почтовым отправлением по адресу: 305526, Курская область, Курский район, п. Черемушки, д. 3А;

- через раздел онлайн-сервиса «Обращения граждан» на официальном сайте муниципального образования «Лебяженский сельсовет» Курского района (<http://lebajye.rkursk.ru);>

- по адресу электронной почты: [admlebiagie@mail.ru](mailto:admlebiagie@mail.ru);

- по телефону: (4712) 59-58-54.

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 Е.О. Бунчук