**ИНФОРМАЦИЯ - АНАЛИЗ**

**по обращениям граждан**

**поступившим в Администрацию Лебяженского сельсовета Курского района в 3 квартале 2023 года**

В Администрацию Лебяженского сельсовета Курского района за отчетный период поступило 7 обращений граждан (количество вопросов в обращениях -7)

Из них:

**- письменных** **- 6** (письмо – 6);

**- 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.) – 5;

- жилищно-коммунальная сфера – 0;

- социальная сфера – 0;

- государство, общество, политика – 2;

- оборона, безопасность, законность –0.

**По типу обращения:**

- заявления – 7;

- жалоба- 0;

- предложение - 0.

**По типу заявителя:**

- именное - 7;

- коллективное - 0;

- без подписи – 0;

- организация – 0

**По частоте обращений:**

- первичное – 7;

- повторное – 0

**Результат рассмотрения обращений:**

- (+) «положительно и частично положительно» – 4;

- «разъяснено» - 3;

- «отказано» - 0.

**Исполнено:**

- с выездом на место – 2;

- коллегиально – 2;

- с участием автора –2;

- меры приняты -3.

**Сравнительная характеристика обращений граждан**

**1-й кв. 2023г., 2-й кв. 2023г., 3-й кв. 2023г. поступивших от:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тип автора** | **1-й кв. 2023г.** | **2-й кв. 2023г.** | **3-й кв. 2023г.** |
| от заявителя | 8 | 4 | 7 |
| Органы местного самоуправления муниципальных и городских округов Курской области | 4 | 0 | 0 |
| Другие | 0 | 1 | 0 |
| **Всего:** | **12** | **5** | **7** |

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 Л.Д. Смицкая