**ИНФОРМАЦИЯ - АНАЛИЗ**

**по обращениям граждан, поступившим в Администрацию Лебяженского сельсовета Курского района в 2023 году**

В Администрацию Лебяженского сельсовета Курского района за отчетный период поступило 27 обращений граждан (количество вопросов в обращениях -33)

Из них:

**- письменных** **- 17** (письмо – 15, по электронной почте -1, с сайта-1);

**- устных** **– 10** (по телефону –9, координационный центр - 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.) – 28;

- жилищно-коммунальная сфера – 0;

- социальная сфера – 0;

- государство, общество, политика – 2;

- оборона, безопасность, законность –3.

**По типу обращения:**

- заявления – 27;

- жалоба- 0;

- предложение - 0.

**По типу заявителя:**

- именное - 25;

- коллективное - 2;

- без подписи – 0;

- организация – 0

**По частоте обращений:**

- первичное – 26;

- повторное – 1

**Результат рассмотрения обращений:**

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

- «разъяснено» - 10;

- «отказано» - 0.

**Исполнено:**

- с выездом на место – 15;

- коллегиально – 3;

- с участием автора –3;

- меры приняты -16.

**Сравнительная характеристика обращений граждан**

**2020г., 2021г., 2022г., 2023г. поступивших от:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тип автора** | **2020г.** | **2021г.** | **2022г.** | **2023г.** |
| от заявителя | 17 | 23 | 19 | 22 |
| Органы местного самоуправления муниципальных и городских округов Курской области | 2 | 4 | 8 | 4 |
| Другие | 0 | 0 | 0 | 1 |
| **Всего:** | **19** | **27** | **27** | **27** |

В связи с сохраняющейся высокой заболеваемостью новой коронавирусной инфекцией (COVID-19) на территории Курской области, 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 30 сентября 2022 года. С 22 мая 2023г. прием граждан руководящим составом в Администрации Лебяженского сельсовета Курского района Курской области осуществлялся еженедельно в соответствии с графиком, утвержденным Главой сельсовета.

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.

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