**Аналитическая справка**

**по обращениям граждан, поступившим в администрацию**

**МР «Малоярославецкий район» за 2021год.**

В 2021 в администрацию МР «Малоярославецкий район» поступило 1947 обращений граждан, что на 51 обращений больше, чем за тот же период 2020 года (1896 обращений). Из администрации Губернатора Калужской области поступило - 499 обращений, что составило 25,63% от общего количества обращений. Количество коллективных обращений - 90 составило 4,62% от общего количества обращений. По каналу электронной почты поступило – 419 обращений, что на 61 обращение больше по сравнению с соответствующим периодом 2020 года (358 обращений).

Анализируя динамику поступления обращений граждан за 2021 года, можно отметить, что произошло увеличение их общего количества, но тематика наиболее проблемных вопросов не изменилась. Наибольшее количество обращений в 2021 году поступило по вопросам земельных правоотношений, ремонта дорог, вопросам градостроительной деятельности, экологии, вопросам водоснабжения и водоотведения.

**Анализ тематической структуры рассмотренных обращений:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематика вопросов** | **Количество вопросов** | **Количество вопросов в процентном отношении** |
| Земельные правоотношения | 352 | 18,08% |
| Строительство и ремонт дорог, мостов | 291 | 14,95% |
| Вопросы градостроительной деятельности | 289 | 14,84% |
| Экология и природопользование | 243 | 12,48% |
| Вопросы водоснабжения и водоотведения. Отопления | 125 | 6,42% |
| Вопросы по эксплуатации жилищного фонда | 106 | 5,44% |
| Жилищные вопросы | 83 | 4,26% |
| Электроснабжение | 77 | 3,95% |
| Социальное обеспечение | 72 | 3,7% |
| Другие вопросы | 61 | 3,13% |
| Газификация | 47 | 2,41% |
| Образование. Наука. Культура | 47 | 2,41% |
| Транспорт и связь | 43 | 2,21% |
| Безопасность и охрана правопорядка | 39 | 2% |
| Оплата жилья и коммунальных услуг | 35 | 1,8% |
| Здравоохранение | 18 | 0,92% |
| Физическая культура и спорт. Туризм | 12 | 0,62% |
| Труд и занятость населения | 7 | 0,36% |

Организация работы с обращениями граждан в администрации муниципального района «Малоярославецкий район» осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Ответственным сотрудником администрации ежедневно осуществляются контрольные мероприятия, направленные на неукоснительное соблюдение порядка, сроков рассмотрения обращений граждан, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» и полноты подготовки ответов, направляемых в адрес заявителей. Все обращения, поступающие в Малоярославецкую администрацию муниципального района «Малоярославецкий район», рассматриваются и регистрируются в установленные законодательством сроки, письменные ответы направляются заявителям почтовой корреспонденцией и по электронной почте.

Для достижения основной цели по совершенствованию работы с обращениями заявителей администрацией выработаны следующие меры: использование в работе с обращениями информационных технологий, обеспечивающих заявителю возможность вне зависимости от его места жительства оперативно направлять обращения в администрацию в любой форме: письменно, в электронном виде, лично.

Для достижения основной цели по совершенствованию работы с обращениями заявителей администрацией выработаны следующие меры: использование в работе с обращениями информационных технологий, обеспечивающих заявителю возможность вне зависимости от его места жительства оперативно направлять обращения в администрацию в любой форме: письменно, в электронном виде, лично.

В рамках действующего законодательства не всегда возможно положительно решить вопросы, поднимаемые гражданами, в связи с чем им даются разъяснения, но некоторых заявителей не удовлетворяют ответы, несмотря на то, что в них даны полные разъяснения возможности решения затронутых вопросов, и они обращаются повторно. Граждане направляют обращения сразу в несколько инстанций: Администрация Президента, Администрация Губернатора КО и т.д., после чего все копии данного обращения поступают в администрацию района для рассмотрения и ответа. Абсолютное большинство повторных обращений приходится на небольшой круг граждан, с которыми ведется регулярная переписка на протяжении нескольких лет.

Все обращения рассмотрены, в адрес заявителей в установленные сроки направлены исчерпывающие письменные ответы по существу поставленных вопросов со ссылками на нормативно - правовые акты. Информация по обращениям граждан постоянного актуализируется на закрытом портале ССТУ.РФ.