**Обзор обращений граждан, поступивших в Администрацию**

**муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области**

Для справки: *работа с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области организована и ведется в соответствии Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Регламентом Администрации муниципального образования муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области, утвержденным постановлением Администрации муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области от 11.06.2014 №380, а также Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области, утвержденной постановлением Администрации муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области от 04 декабря 2014 г. № 685.*

Все письменные обращения граждан, поступающие в адрес Администрации муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области, учитываются в журнале регистрации обращений граждан.

Все обращения граждан, поставленные на контроль, рассмотрены, ответы направлены заявителям, в установленные законом сроки.

В администрации муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области организован **приема граждан по личным вопросам должностными лицами Администрации муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области.**

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

**о работе с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ***2020 год*** | ***2021 год*** |
| **Поступило обращений всего:**  **из них** | **375** | **353** |
| **- письменных обращений граждан** | **338** | **309** |
| **- обращений, поступивших на электронную почту Администрации** | **27** | **36** |
| **- обращений, в рамках проведения личного приема** | **10** | **8** |

Проанализировав обращения граждан, поступившие в Администрацию, можно отметить следующее в отчетном периоде ***53 % от общего числа обращений*** граждан, по-прежнему ***касались сферы жилищно-коммунального хозяйства*** (*оплата жилищно-коммунальных услуг, выполнение работ по капитальному ремонту, содержание общего имущества, освещение улиц, выпиловка аварийных деревьев и т.п.), а также вопросов улучшения жилищных условий граждан*, в 13,3 % обращений поднимались ***вопросы, касающиеся дорожного хозяйства***, далее стоят вопросы энергетики и социальной сферы по ***8 % обращений на каждую сферу,*** ***6,4%*** ***обращений*** приходится на вопросы накопления ТКО***, 4,5 % обращений*** по транспортному сообщению, ***4 % обращений*** по вопросам имущественных и земельных правоотношений, наименьшее число обращений приходится на вопросы газоснабжения и экономики по ***1,4 %*** и ***1,1 %*** соответственно.

Проведенный анализ показывает, что в Администрацию обращаются различные категории граждан, независимо от социального положения и уровня жизни. Динамика последних лет отмечает рост числа обращений, поступивших в форме электронного документа, что говорит о постоянно развивающихся системах общего пользования, а также об имеющейся у граждан возможности направить свое обращение путем удаленного пользования в сети Интернет.

Организация работы с обращениями граждан и качество их рассмотрения является одним из важнейших критериев оценки работы органов местного самоуправления и представляет собой одно из важных направлений деятельности администрации муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области и ее структурных подразделений.

Для повышения эффективности работы с обращениями граждан в администрации района регулярно проводится:

- анализ поступающих обращений;

- осуществляется постоянный контроль за исполнением требований Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», решением проблем, обозначенных заявителями в обращениях;

- осуществление контроля за соками и качеством рассмотрения обращений (*исполнителям еженедельно направляется предупредительный контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан*).