**Анализ работы с обращениями граждан Новохопёрского муниципального района Воронежской области**

**за 2019 год**

 Важным направлением в деятельности администрации Новохоперского муниципального района является работа по рассмотрению граждан. В отчетном периоде обеспечивались необходимые условия для объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения поступивших обращений граждан в виде электронного документа, в письменной и устной форме, проводился личный прием и консультирование граждан.

За 2019 год в администрацию Новохопёрского муниципального района поступило \_243\_ устных и письменных обращений граждан (2018 год – 274 обращения).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Обращения  | **2019год** | **2018год** |
| Всего обращений | 243 | 274 |
| из них:- письменных | 222 | 224 |
| - по электронной почте | 21 | 45 |
| - в ходе личного приема | 21 | 50 |

Снижение количества обращений связано с повышением результативности рассмотрения обращений граждан, повышением контроля за своевременностью и полнотой обращений граждан, более активной работы с местным населением.

Тематическая направленность письменных обращений такова:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематика обращений** | **2019год** | **2018год** |
| - государство, общество, политика | 16 | 7 |
| - социальная сфера | 29 | 54 |
| - экономика | 82 | 91 |
| - оборона и безопасность | 0 | 0 |
| - ЖКХ | 95 | 72 |

Поступившие за отчетный период обращения распределились следующим образом по вопросам:

- обеспечения граждан жилищем и пользованием жилищным фондом – 49 обращения (2018 год – 40 обращений);

- коммунального хозяйства – 41 обращений (2018 год – 31 обращение);

- благоустройство и содержание дорог – 33 обращений (2018 год – 18 обращений);

- по оказанию материальной помощи – 12 обращения (2018 года – 13 обращений).

В сравнении с аналогичным периодом 2018 года по тематике обращений произошло увеличение обращений по вопросам обеспечения граждан жилищем, ремонта автомобильных дорог, благоустройства населенных пунктов, водоснабжения поселений.

Анализ основных источников поступления обращений и запросов на рассмотрение в администрацию Новохопёрского муниципального района Воронежской области:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Источники поступления:** | **2019год** | **2018год** |
| - Администрация Президента РФ | 57 | 41 |
| - Правительство РФ | 0 | 2 |
| - Депутаты ФС РФ | 23 | 26 |
| - Правительство Воронежской области | 60 | 53 |
| - Непосредственно **заявитель** | 82 | 99 |

Отметим, что по сравнению с тем же периодом 2018 года увеличилось количество обращений в Администрацию Президента РФ.

Результаты рассмотрения обращений, поступивших в администрацию Новохоперского муниципального района:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2019год** | **2018год** |
| - поддержано ( поддержано+меры приняты) | 79 | 73 |
| - не поддержано | 0 | 0 |
| - разъяснено | 137 | 151 |
| - дан ответ о рассмотрении в отдельном порядке | 0 | 0 |
| - направлено на рассмотрение по компетенции | 6 | 6 |
| - оставлено без ответа *(нет сведений о ФИО, адресе)* | 0 | 0 |
| - рассмотрено в установленные сроки | 222 | 224 |
| - рассмотрено с нарушением сроков | 0 | 0 |
| - срок продлен | 0 | 0 |
| - рассмотрено с выездом на место | 8 | 16 |
| - рассмотрено с участием автора | 7 | 13 |
| - привлечено к ответственности должностных лиц за нарушение порядка рассмотрения обращений | 0 | 0 |
| - количество повторных обращений | 0 | 4 |
| - количество жалоб на действия (бездействия) должностных лиц | 0 | 0 |

Все обращения граждан рассматриваются руководителями структурных подразделений администрации муниципального района с привлечением заинтересованных служб и ведомств в соответствии с действующим законодательством и в установленные сроки.

Для повышения результативности при рассмотрении устных и письменных обращений граждан должностными лицами Новохопёрского муниципального района проведена работа:

-по совершенствованию организации работы с обращениями граждан;

-по обеспечению необходимых условий для быстрого и эффективного

рассмотрения обращений граждан;

-по повышению действенности контроля за своевременностью и полнотой

рассмотрения обращений граждан;

-по повышению результативности рассмотрения обращений граждан.