**ИНФОРМАЦИЯ**

**об обращениях и сообщениях граждан, поступивших**

**в Кировскую районную администрацию в 2021 году**

**Общие сведения об обращениях и сообщениях граждан, поступивших**

**в Кировскую районную администрацию**

В Кировскую районную администрацию поступило 2582 обращения (заявления), что на 90 обращений меньше, чем за тот же период 2020 года (2672 обращения).

**Распределение обращений по месяцам**

Таблица 1 Распределение обращений, заявлений по месяцам

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **месяц** | **01** | **02** | **03** | **04** | **05** | **06** | **07** | **08** | **09** | **10** | **11** | **12** |
| **количество обращений** | **145** | **201** | **212** | **265** | **186** | **232** | **217** | **234** | **216** | **257** | **196** | **221** |
| **% от общего количества обращений** | **5,6** | **7,8** | **8,2** | **10,3** | **7,2** | **8,9** | **8,4** | **9** | **8,4** | **10** | **7,6** | **8,6** |

На официальный сайт муниципального района «Город Киров и Кировский район» в раздел «Интернет-приемная» поступило 43 обращения, что на 109 обращений меньше, чем за тот же период прошлого года (152).

Кировская районная администрация ведет активную работу по отработке сообщений, поступающих из открытых источников посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Так, за 2021 года дан 691 ответ по поступившим сообщениям из таких социальных сетей, как ВКонтакте, Одноклассники, Инстаграм, Фэйсбук.

В 2021 году начало работать приложение «Госуслуги. Решаем вместе» (Платформа обратной связи (ПОС). За 2021 год таким образом поступило 145 сообщений граждан. На каждое поступившее сообщение дан своевременный ответ в соответствие со сроками, соответствующими тематике обращения.

**Классификация обращений и сообщений по категориям**

**проблемных вопросов**

Анализ тематической структуры рассмотренных обращений, заявлений и поднятых в них вопросов выявил основные проблемы граждан, указанные в обращениях, поступающих в Кировскую районную администрацию. Чаще всего граждане обращались по следующей тематике:

Таблица 2 Анализ тематической структуры обращений, заявлений граждан

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Тематика вопросов | Количество вопросов | Количество вопросов в процентном отношении |
| 1 | Образование | 14 | 0,5 |
| 2 | Социальное обеспечение | 140 | 5,4 |
| 3 | Здравоохранение | 3 | 0,1 |
| 4 | Земельные отношения | 581 | 23 |
| 5 | Архитектура и градостроительство | 469 | 18,1 |
| 6 | Опека и попечительство | 309 | 11,9 |
| 7 | Сельское хозяйство | 9 | 0,3 |
| 8 | Муниципальное хозяйство | 296 | 11,4 |
| 9 | Социально-экономическое развитие | 22 | 0,8 |
| 10 | Имущественные отношения | 136 | 5,3 |
| 11 | Спорт и туризм | 7 | 0,2 |
| 12 | Благоустройство и управление жил. фондом | 400 | 15,4 |
| 13 | Другие вопросы | 196 | 7,6 |
|  | **Всего** | **2582** | **100** |

Исходя из данных в таблице, можно сделать вывод, что основными вопросами, которые жители поднимали в письменных обращениях в 2021 году, были вопросы по земельным отношениям, архитектуре и градостроительству, опеке и попечительству, муниципальному хозяйству.

В таблице 3 представлен анализ тематической структуры рассмотренных сообщений, поступивших из открытых источников посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и посредством платформы обратной связи (ПОС).

Таблица 3 Анализ тематической структуры сообщений из открытых источников и ПОС

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Способ направления обращения | Тематика | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Общее количество поступивших обращений | Дворы и территории общего пользования | Погребение и похоронное дело | Водоснабжение | Образование | Строительство и архитектура | Общественный транспорт | Электроснабжение | Торговля | Ветеринария | Связь и ТВ | Парки культуры и отдыха | Благоустройство | Автомобильные дороги | Природа, экология | Физ.культуры, спорт | Мусор/свалки/ТКО | Экономика и бизнес | Многоквартирные дома | Социальное обслуживание и защита | ЖКХ | Безопасность | Газ и топливо | Здравоохранение | Сельское хозяйство и охота | Иное |
| Сообщения из открытых источников | 691 | - | 1 | - | 9 | 5 | 21 | 4 | 4 | - | 17 | - | 83 | 265 | 14 | 2 | 19 | 1 | - | 111 | 110 | 15 | 4 | 4 | 2 | - |
| ПОС | 145 | 13 | 1 | 19 | - | 1 | 3 | 12 | 4 | 10 | 3 | 1 | 15 | 45 | - | 1 | 2 | 1 | 3 | - | - | - | - | - | - | 11 |

Согласно таблице 3, в социальные сети чаще всего граждане обращались с проблемными сообщениями по вопросам строительства и реконструкции автомобильных дорог, социального обслуживания населения и с вопросами о деятельности ЖКХ.

Опираясь на данные, представленные в таблице 3, в платформу обратной связи (ПОС) чаще всего за 2021 год обращались по вопросам строительства и реконструкции автомобильных дорог, водоснабжения, электроснабжения, решения проблем, касающихся дворовых территорий, прилегающих к многоквартирным домам.

**Контроль и результаты. Личные приемы граждан.**

Все обращения граждан, поступившие в Кировскую районную администрацию, рассматривались в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Как показывает практика, одним из наиболее действенных методов, влияющих на качество рассмотрения обращений, является контроль со стороны руководства за надлежащим рассмотрением вопросов, поднимаемых гражданами в письмах.

На закрытый информационный ресурс в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: ССТУ.РФ, который представляет собой систему предоставления отчета государственными органами и органами местного самоуправления о результатах рассмотрения обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации. В течение 2021 года отработано 243 обращения (на 35 меньше, чем в 2020 году).

В 2021 году на личном приёме Главой Кировской районной администрации было принято 63 жителя, что на 14 человек больше, чем в 2020 году (49).

Наиболее проблемными вопросами для жителей стали вопросы по эксплуатации жилищного фонда, водоснабжения и водоотведения, отопления, строительства и ремонта дорог.