В администрацию Рамонского муниципального района Воронежской области в 1 квартале 2021 года на рассмотрение поступило 100 письменных обращений граждан (в 4 квартале 2020 года – 224 обращения, в 1 квартале 2020 года – 152 обращения), в том числе:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения | **1 квартал 2021 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 1 кварталу 2020 года) | **4 квартал 2020 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 1 кварталу 2021 года) | **1 квартал 2020 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 1 кварталу 2019 года) |
| Всего обращений | 100 (-34,2%) | 224 (+55,4%) | 152 (+11,8%) |
| из них:  - письменных | 46 (-42,5%) | 156 (+35,9%) | 80 (+12,5%) |
| - по электронной почте | 54 (+ 5,6%) | 67 (+19,4%) | 51 (+39,2%) |
| - в ходе личного приема | 0 (-100%) | 0 (0,0%) | 20 (-16,8%) |
| - через общественные приемные губернатора области | 0 (-100%) | 1 (+100,0%) | 1 (-88,9%) |

Всего из вышестоящих и других органов в администрацию Рамонского

муниципального района Воронежской области за отчетный период поступило 27% (27) от общего количества письменных обращений (в 4 квартале 2020 года – 16,1% (36), в 1 квартале 2020года – 34,1% (45)).

Все обращения, поступившие в 1 квартале 2021 года в администрацию муниципального района, поставлены на внутренний контроль.

В 1 квартале 2021 года, в сравнении с аналогичным периодом 2020 года, увеличилось количество электронных обращений на 20,5% (в 1 квартале 2021 – 54,0%, в 1 квартале 2020 – 33,5% от общего количества обращений).

Необходимо отметить, что снижение общего количества обращений, а также рост количества обращений в электронной форме в первую очередь связан с осложнение эпидемиологической обстановки, сопряженной с высоким риском инфицирования COVID-19.

Анализ основных источников поступления обращений на рассмотрение

в администрацию Рамонского муниципального района Воронежской области:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Источники поступления:** | **1 квартал 2021 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 1 кварталу 2020 года) | **4 квартал 2020 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 1 кварталу 2021 года) | **1 квартал 2020 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 1 кварталу 2019 года) |
| - Администрация Президента РФ | 0 | 0 | 0 |
| - Правительство РФ | 0 | 0 | 0 |
| - федеральные органы | 2 (+50,0%) | 3 (+33,3%) | 1 (-83,3%) |
| - депутаты Областной Думы | 2 (+50,0%) | 3 (+33,3%) | 1 (0,0%) |
| - органы прокуратуры | 12 (-45,5%) | 20 (+40,0%) | 22 (+68,2%) |
| - правительство Воронежской области | 7 (-63,2%) | 17 (+58,8%) | 19 (+68,4%) |
| - непосредственно заявитель | 72 (-19,1%) | 103 (+30,1%) | 89 (-6,3%) |

Анализ характера обращений граждан, поступивших в администрацию Рамонского муниципального района в 1 квартале 2021 года, показывает, что наиболее важными вопросами, затрагиваемыми в обращениях граждан, стали вопросы экономики (70% от общего количества обращений).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика** **обращений** | **1 квартал 2021 года**  В абсолютных цифрах и процентах | **4 квартал 2020 года**  В абсолютных цифрах и процентах | **1 квартал 2020 года**  В абсолютных цифрах и процентах |
| - государство, общество, политика | 4 (4,0%) | 1 (0,4%) | 11 (8,3%) |
| - социальная сфера | 6 (6,0%) | 9 (4,1%) | 15 (11,3%) |
| - экономика | 70 (70,0%) | 179 (79,9%) | 74 (56,2%) |
| - оборона и безопасность | 4 (4,0%) | 1 (0,4%) | 3 (2,3%) |
| - ЖКХ | 16 (16,0%) | 34 (15,2%) | 29 (21,9%) |

Исходя из анализа обращений, поступивших в 1 квартале 2021 года, в сравнении с аналогичным периодом 2020 года, отмечается снижение количества обращений по вопросам:

- градостроительства (в 1 квартале 2021 года – 19 обращений, в 1 квартале 2020 года – 27 обращений);

- социальной сферы (в 1 квартале 2021 года – 6 обращений; в 1 квартале 2020 года – 15 обращений).

На прежнем уровне, в сравнении с аналогичным периодом 2020 года, сохранилось количество обращений по вопросам жилищно-коммунальной сферы, дорожной деятельности и землеустройства.

Для более эффективной и оперативной работы органов местного самоуправления муниципального района применяются различные методы:

- обеспечение необходимых условий для объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, поступивших в виде электронного документа, в письменной и устной форме, на личном приеме граждан;

- регистрация и учет поступивших обращений граждан посредством АС ДОУ, внесение данных об обращениях и результатах их рассмотрения в закрытый информационный портал ССТУ.РФ;

- комиссионные выезды на место;

- постоянное обновление официального сайта ОМСУ муниципального района;

- постоянный контроль за исполнением наказов жителей (избирателей) и протоколов поручений главы муниципального района;

- постоянный контроль за своевременным, объективным и всестороннем рассмотрением обращений;

- на основании Порядка организации «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан, утвержденного заместителем губернатора Воронежской области - руководителем аппарата губернатора и правительства Воронежской области С.В. Трухачевым от 19.06.2019, распоряжением администрации Рамонского муниципального района Воронежской области от 05.08.2019 № 198-р утвержден Порядок организации «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Рамонского муниципального района Воронежской области, а также к должностным лицам администрации Рамонского муниципального района Воронежской области. В соответствии с данным порядком осуществляется «обратная связь» с заявителями по обращениям, результат которых определен как «поддержано, меры приняты», с целью выявления мнения заявителя о результатах рассмотрения их обращений и контроля эффективности решений, принятых администрацией муниципального района и ее должностными лицами, по разрешению поставленных в обращении вопросов.

В постоянном режиме даются справочная информация и консультации по телефону 8(47340)2-17-50 гражданам.

Кроме того, администрация муниципального района осуществляет взаимодействие с Общественной приемной губернатора Воронежской области в Рамонском муниципальном районе в части предоставления информации и решения проблемных вопросов, поставленных в обращениях граждан. ОМСУ муниципального района и поселений оказывают содействие в организации и проведении личных приемов граждан, проводимых ответственными представителями правительства Воронежской области и должностными лицами ИОГВ области, в том числе, по организации встреч с населением и трудовыми коллективами.

Результаты рассмотрения письменных обращений, поступивших в администрацию Рамонского муниципального района Воронежской области:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 1 квартал 2021 года | 1 квартал 2020 года |
| - взято на контроль | 100 | 132 |
| - проверено комиссионно | 37 | 72 |
| - проверено с выездом на место | 59 | 57 |
| - рассмотрено с участием заявителя | 43 | 34 |
| - поддержано | 3 | 4 |
| - меры приняты | 3 | 2 |
| - разъяснено | 65 | 98 |
| - не поддержано | 1 | 1 |
| - дан ответ автору | 15 | 6 |
| - оставлено без ответа *(нет сведений о ФИО, адресе)* | 1 | 2 |
| - направлено по компетенции | 12 | 19 |
| - срок продлен | 0 | 0 |
| - привлечено к ответственности должностных лиц за нарушение правопорядка рассмотрения обращений | 0 | 0 |
| - количество повторных обращений | 2 | 2 |
| - количество жалоб на действия (бездействия) должностных лиц | 0 | 1 |

Исходя из анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступивших на рассмотрение в администрацию Рамонского муниципального района Воронежской области в 1 квартале 2021 года, определен перечень мер, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности заявителей:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Направления деятельности (код и вопрос в соответствие с типовым тематическим классификатором) | Мероприятия, направленные на снижение активности населения | Сроки реализации | Наименование органа ОМСУ, выработавшего меры |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| 0003.0011.0000.0000. Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 1. Комиссионное рассмотрение обращений граждан с выездом на место с целью выявления и пресечения нарушений в сфере природопользования.  2. Проведение мероприятий в рамках муниципального земельного контроля, обеспечение деятельности административной комиссии муниципального района по пресечению выявленных нарушений в указанной сфере.  3. На постоянной основе граждане получают разъяснения и консультации по земельным вопросам в соответствии с действующим законодательством.  4. Организация и проведение кадастровых работ и подготовка соответствующей документации в целях устранения технических ошибок в координатном описании земельных участков | Постоянно | Администрация Рамонского муниципального района |
| 0003.0009.0097.0688.  Градостроительство. Архитектура и проектирование. | Комиссионное рассмотрение обращений граждан с выездом на место с целью выявления и пресечения нарушений в сфере градостроительства. | Постоянно | Администрация Рамонского муниципального района |
| 0003.0009.0097.0690  Уличное освещение | Прием заявок по замене перегоревших ламп уличного освещения с последующим формированием и передачей для восстановления освещения в Рамонский РЭС филиала ПАО «МРСК Центра»-«Воронежэнерго» | Постоянно | Администрации поселений муниципального района |
| 0003.0009.0096.0684  Строительство и реконструкция дорог | 1. На 2021 год запланирован ремонт участка автомобильной дороги по ул. Солнечная, д. Репное (0,78 км). | 2021 | Администрация Рамонского муниципального района |
| 2. Укладка асфальтобетонного покрытия по ул. Центральная, д. Ситная запланирована на 2 квартал 2021 года | 2 квартал 2021 | Администрация Карачунского сельского поселения |
| 0003.0011.0127.0866  Отлов животных | Отлов, стерилизация и вакцинация животных без владельцев на территории муниципального района запланированы на 2 квартал 2021 года. | 2 квартал 2021 | Администрация Рамонского муниципального района, администрации поселений муниципального района |