**Информация об обращениях граждан, поступивших в администрацию Лев-Толстовского муниципального района за апрель-июнь 2019 года**

За апрель-июнь 2019 года в администрацию района поступило **61** обращение граждан, из них в письменной форме - 54 обращения, в устной форме - 7 обращений, в форме электронного документооборота – 20 обращений из них через «Интернет-приемную» - 6 и через вышестоящие органы – 14 обращений.

В соотношении ко 2-му кварталу 2019 года количество обращений *уменьшилось*  на 76,3 % (во 2-м квартале 2018 – 80 обращений). ). При этом, за апрель-июнь 2019 года в сравнении с аналогичным периодом 2018 года отмечено *увиличение* устных обращений граждан с 4 до **7**, а количество письменных обращений *уменьшилось* с 76 до **54**. В общем количестве обращений, поступивших в администрацию района во 2-м квартале 2019 года, количество устных обращений составляет **11,5**%, количество письменных обращений – **88**%.

За апрель-июнь 2019 года, в сравнении с 2018 годом, отмечено *уменьшение*  количества письменных обращений граждан, поступивших в администрацию района через вышестоящие органы на 44%. Всего из вышестоящих органов во 2-м квартале 2019 года поступило **14**письменных обращений граждан или 23% от общего числа обращений (во 2-м квартале 2018 года их количество составляло 25 или 32% от общего числа обращений.

Из администрации Липецкой области – **8** обращений или 13,1 % от общего количества обращений, поступивших в администрацию района за 2-й квартал 2019 года, что на 37,5% *больше*, чем в 2018 году (5).

Количество обращений, *поступивших в адрес Президента Российской Федерации и направленных для рассмотрения в администрацию района из администрации Липецкой области*- **7** , что на 61% *меньше*, чем во 2-м квартале прошлого года (18).

Количество *повторных* обращений за апрель-июнь 2019 года составило **8** обращений или 13% от общего числа обращений граждан (во 2-м квартале 2018 года – 5%).

 По *электронной почте* во 2-м квартале 2019 года поступило **6** обращений граждан, что на 5 обращений *меньше*, чем во 2-м квартале 2018 года.

 Анонимные обращения во 2 квартале 2019 года *отсутствуют*, в 2018 году их количество превысило 10 обращений.

 За апрель-июнь 2019 года, также как и в 2018 году количество *коллективных* обращений осталось*на прежнем уровне-* **7**.

 Наиболее часто жители района обращаются по вопросам предоставления материальной помощи, комплексного благоустройства, постановки на учет в органе местного самоуправления и восстановления в очереди на получения жилья гражданам, по вопросам экологии.

Тематическая структура обращений граждан во 2-м квартале т.г. в сравнении с аналогичным периодом прошлого года такова.

***На первом месте*** – вопросы социального обеспечения, социальной поддержки и социальной помощи семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам. Их число составило 12,что составляет19,7% от общего количества вопросов, поступивших в администрацию района во втором квартале 2019 года.

***Второе место*** - в обращениях граждан занимают *жилищные* вопросы. Их число составило **9**, что составляет 14,8% от общего количества вопросов, поступивших в администрацию района во втором квартале 2019 года

***Третье место*** - среди обращений граждан принадлежит вопросам: подключения индивидуальных жилых домов к централизованным сетям водо-, тепло - газо-, электроснабжения и водоотведения. Их число составило 8, что составляет 13% от общего количества вопросов, поступивших в администрацию района во втором квартале 2019 года.

*Увеличилось* количество обращений граждан по вопросам благоустройства; ремонту и строительства дорог; по водному хозяйству и экологии; борьбы с аварийностью и безопасностью дорожного движения; строительства объектов социальной сферы.

За отчетный период *снизилось* количество обращений по вопросам здравоохранения; занятости населения; конфликтов на бытовой почве; вопросы, касающиеся уличного освящения.

Проблемы и вопросы, поднимаемые в обращениях граждан по сельским администрациям, разнообразны. Больше всего обращений из Знаменской и Лев-Толстовской сельской администрации, что составило – по 5 обращениий. На Новочемодановскую сельскую администрацию приходится 4 обращения, на Домачевскую, Октябрьскую и Первомайскую сельскую администрацию по 3 обращения, в Троицкой и Остро-Каменской администрации по 1 обращению. Часто задаваемыми вопросами в администрации сельских поселений является вопросы социального обеспечения граждан, комплексного благоустройства, перебои в водоснабжении, по водному хозяйству и экологии, строительства объектов социальной сферы.

Отсутствуют обращения граждан за 2 квартал 2019 года в Гагаринском и в Топовском сельских администрациях, во 2 квартале 2018 года их было по 3 обращения.

Перечень самых актуальных вопросов с указанием кодов классификатора:

*Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам. 0002.0007.0073.0294.*

*Предоставление жилья по договору социального найма (ДСН)* 0004.0015.0158.0956;

*Перебои в водоснабжении 0005.0005.0056.1154.*

*Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров 0003.0009.0097.0699.*

*Комплексное благоустройство 0003.0009.0097.0698.*

*Водное хозяйство и экология 0003.0011.0125.0858.*

*Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения 0003.0009.0099.0743.*

*Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли) 0003.0009.0097.0687.*

*Конфликты на бытовой почве 0004.0016.0163.1028.*

*Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды) 0005.0005.0056.1172.*

По 54 письменным обращениям, поступившим во 2 квартале 2019 года:

*«Поддержано»* - 12, также, что на 25% *больше*, чем во 2-м квартале 2018 года (9).

*«Разъяснено»* - 25, что на 29% *больше* в сравнении со 2-м кварталом 2018 г. (17).

*«Не поддержано»*- 5, во 2-м квартале 2018 г- 0.

*«Направлено по компетенции»*- 13, что на 30% *меньше*, чем во 2-м квартале 2018 году (17).

*«Находится на рассмотрении»-* 6.

*«Оставлено без ответа автору»- 0, во 2 квартале 2018 г. (0)*

Анализ мер, принятых по обращениям за отчетный период:

1. Из 12-ти обращений по вопросу оказания материальной помощи была оказана материальная помощь двум гражданам в общей сумме 12000 рублей.

2. По одному обращению по вопросу предоставления жилья по договору социального найма (ДНС) жилье было предоставлено, в настоящее время семья проживает в квартире.

3. Обращение по вопросу ремонта детской площадки, согласно плана благоустройства ремонт запланирован на лето 2019г. Аварийные элементы будут демонтированы в ближайшее время.

Для решения поднимаемых проблем привлекались как специалисты районной администрации, так и местных органов самоуправления.

Поступающая корреспонденция постоянно анализируется, обобщается, обсуждается на совещаниях при главе администрации района.