**Информация-анализ по обращениям граждан, поступившим в Администрацию Клюквинского сельсовета Курского района Курской области за 2019 год**

В Администрацию Клюквинского сельсовета Курского района Курской области за отчетный период поступило 41 обращение граждан.

Из них:

**- письменных** **-  27** (с сайта - 2, по электронной почте – 4, письмо – 21);

**- устных** **– 14**(на личном приеме – 8, по телефону – 6).

Помимо предусмотренных ранее письменной и устной формы обращений, уже несколько лет введена электронная форма обращений, с использованием информационно-коммуникационных сетей (посредством заполнения специальной формы на официальном интернет-сайте или посредством направления обращения **в виде электронного письма** на адрес электронной почты МО «Клюквинский сельсовет" Курского района Курской области, **что позволяет значительно сократить бумажный документооборот.**

Информационно-справочная работа по обращениям граждан ведется с помощью внешнеориентированной информационной системы «Обращения граждан». В ней регистрируются поступившие от граждан обращения, где отрабатываются ответы, согласно единой классификации, анализируется ответ, выставляется оценка ответа заявителем. Работа в единой системе дала возможность перейти на электронный документооборот.

**Обращения классифицированы по актуальности и темам:**

***- экономика (дорожная деятельность, финансы, строительство, с/х, транспорт, связь и т.д.) – 38;***

***- жилищно-коммунальная сфера –4;***

***- социальная сфера – 1;***

**По типу обращения:**

- заявления – 40;

- жалоба- 1;

- предложение- 0.

**По типу заявителя:**

- именное - 39;

- коллективное - 2;

- без подписи – 0;

**По частоте обращений:**

- первичное – 40;

- повторное – 1

**Результат рассмотрения обращений:**

- (+) «положительно и частично положительно» – 39;

- «разъяснено» - 2;

- «отказано» - 0.