**ИНФОРМАЦИЯ**

**о работе общего отдела за 2019 год**

В течение 2019 года в адрес Администрации Боровичского муниципального района поступили 1120 письменных обращений граждан, из них:

185 - из Правительства Новгородской области по системе электронного документооборота «Дело-WEB»;

259 - по электронной почте;

587 - персонально от граждан;

89 - по почте России.

Это на 95 обращений меньше чем в 2018 году и на 236 обращений меньше чем в 2017 году.

Основная тематика обращений граждан:

вопросы благоустройства территорий – 243 обращения;

вопросы жилищно-коммунального хозяйства, капитального ремонта общего имущества,оплаты жилищно-коммунальных услуг- 272 обращения;

ремонт и содержание автомобильных дорог, безопасность дорожного движения – 239 обращений.

Приоритетной в обращениях граждан остается жилищная проблема (переселение из аварийного жилья, улучшение жилищных условий, предоставление жилья) - 237 обращений.

Вопросы землеустройства – 45 обращений.

Вопросы строительства и архитектуры – 50 обращений.

Также были затронуты проблемы экологии, организации образования и здравоохранения в районе.

Обращения граждан рассматривались в соответствии с положениями Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ в срок не более 30 дней.

В ходе личного приема Главой муниципального района в 2019 году было принято 44 человека. В ходе приема даны устные или письменные разъяснения с приглашением руководителей структурных подразделений, в чьей компетенции находится решение данной проблемы. Тематика вопросов, с которыми граждане обращаются на личном приеме к Главе района, аналогична письменным обращениям, поступающим в Администрацию района (вопросы благоустройства территории, землепользования, коммунального и бытового обслуживания, предоставления жилья и т.д.).

Все замечания и предложения, поступающие во время личных приемов, встреч, как в устной, так и письменной форме, обобщаются и анализируются. Информация о принятых мерах по обращениям доводится до заявителей.

За 2019 год в Администрацию Боровичского муниципального района поступило 3143 обращения граждан по предоставлению муниципальных услуг в области: жилищных вопросов, предоставления земельных участков, строительства и архитектуры и т.д. Услуги предоставлены в соответствии с утвержденными административными регламентами.

Граждане при направлении обращений по-прежнему активно используют такие каналы связи как сайт Администрации района, электронную почту, интернет-приемную, информационный портал «Вечевой колокол» с целью улучшения качества жизни граждан и облика города.

Через информационный портал «Вечевой колокол» поступило 143 обращения, тематика которых в основном касается разделов «Двор» и «Благоустройство». На все обращения заявителям даны ответы в соответствии с регламентом работы портала. По информации ГОКУ «Общественно-аналитический центр» удовлетворенность граждан по решению вопросов, поступивших на портал, касающихся Боровичского муниципального района, составила 97%.

Ежегодно в День Конституции Российской Федерации проводится общероссийский день приема граждан. В ходе проведения общероссийского дня приема граждан 12 декабря 2019 года в Администрации Боровичского муниципального района было принято 5 человек. Им были даны разъяснения по существу поставленных вопросов, в рамках предоставленных сроков в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению общерос-сийского дня приема граждан.

**Заведующая общим отделом Т.А. Зорина**