**Записка о работе**

**с письменными и устными обращениями граждан в администрации муниципального образования Ленинградский район в 2022 году.**

В 2022 году в администрацию муниципального образования Ленинградский район поступило 579 письменных обращений. Рост числа письменных обращений по сравнению с прошлым годом составляет около 4%. Так, в прошлом 2021 году поступило 557 письменных обращений. Таким образом, объем письменных обращений , заявлений и жалоб граждан остается приблизительно равным. Сравнение с аналогичными периодами 2020 и 2021 годов представлено в диаграмме № 1:

Количество письменных обращений (диаг.1)

Приемы граждан главой муниципального образования и его заместителями проводятся согласно утвержденному графику: заместителями главы ежедневно по будням, главой муниципального образования прием граждан проводится каждую неделю. Количество обращений, высказанных гражданами на личных приемах главы муниципального образования Ленинградский район и его заместителей в отчетном периоде составило 328 обращений, и показывает снижение на 17 процентных пунктов. Сравнение с аналогичными периодами 2020 и 2021 годов представлено в диаграмме № 2:

Количество устных обращений (диаг.2)

Снижение количества обращений граждан, высказанных в ходе личных приемов, объясняется ежедневным приемом сообщений граждан по телефону «горячей линии». В отчетном периоде на «горячую линию» поступило на 32% больше сообщений, чем в прошлом году, а именно: 229 и 174 сообщения соответственно.

Количество звонков на «горячую линию» (диаг.3)

Форма работы с обращениями и сообщениями граждан посредством телефонной связи является весьма востребованной, так как позволяет без личного присутствия вступить в диалог с главой муниципального образования и его заместителями, обозначить проблему и в краткие сроки получить ее решение.

Так , глава муниципального образования проводит «Прямую линию» каждый первый понедельник месяца. Для оперативной работы в «Прямой линии» принимают участие все заместители главы муниципального образования и глава Ленинградского сельского поселения.

Каждый второй и третий понедельники месяца заместителями главы муниципального образования проводятся «Прямые линии» по направлениям жилищно-коммунального хозяйства и социальным вопросам.

Объем писем, заявлений, обращений и жалоб граждан в Ленинградском районе, направляемых жителями района в адрес Губернатора Краснодарского края и Президента Российской Федерации, составляет 38% корреспонденции (в аналогичный период прошлого года данный показатель составил 34%).

В своих обращениях к Губернатору Краснодарского края и Президенту Российской Федерации в 2022 году граждане наиболее часто обращаются по вопросам ремонта дорог в населенных пунктах района, благоустройства населенных пунктов в целом, и придомовых территорий многоквартирных домов, установления памятников, актуальны вопросы жилищно-коммунальной сферы, о качестве водо-электроснабжения и оплаты коммунальных услуг, а также жители пишут о ремонте образовательных учреждений и строительстве новых корпусов имеющихся образовательных учреждений, а также жители пишут о разрешении конфликтных ситуаций, связанных с нарушением градостроительных норм. В процентном соотношении тематика обращений данного сегмента следующая: вопросы благоустройства, ремонт дорог и тротуаров, уличное освещение, - 29%, вопросы социальной направленности – 16,4%, вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 27,2%, вопросы улучшения жилищных условий – 6,3%, вопросы обращения с твердыми коммунальными отходами – 5,7%, земельные вопросы и вопросы градостроительства– 9,5%, вопросы условий ведения торговли - 4,4% и другое.

Сравнение с аналогичными периодами 2020 и 2021 годов представлено в диаграмме № 4:

Процент обращений в администрацию края и Президента РФ (диаг.4)

По многоканальному круглосуточному телефону администрации Краснодарского края от жителей Ленинградского района в адрес Губернатора Краснодарского края поступило 97 звонков. Сравнение данного показателя с аналогичными периодами 2020 и 2021 годов представлено в диаграмме № 5:

Количество звонков в администрацию края (диаг.5)

Ежегодно растет объем писем, поступающих в виде электронного документа. В отчетном периоде 44% писем, обращений , заявлений и жалоб граждан (253 письма) направляются жителями района по сети «Интернет». Сравнение с аналогичными периодами 2020 и 2021 годов представлено в диаграмме № 6:

Процент электронных обращений (диаг.6)

Возможность отправлять обращения и жалобы с использованием электронных средств связи создает предпосылки для того, чтобы граждане рассылали письма с одним и тем же содержанием, а зачастую и с идентичным текстом в разные ведомства, что ведет к росту дубликатных писем. А впоследствии растет число многократных писем, по которым автору по его вопросу многократно давался ответ, рекомендации и разъяснения, и дать иной ответ не предоставляется возможным. В отчетном периоде в администрацию муниципального образования Ленинградский район поступило 86 многократных и дубликатных письменных обращений, из них: 12 обращений от жительницы улицы Рабочей станицы Ленинградской относительно оплаты ею электроэнергии, в том числе уличного освещения; 24 обращений от жителя города Горячий Ключ об установке бюста Герою Советского Союза Дубу Г.М. в станице Крыловской; 9 письменных обращений о регистрации Устава муниципального образования в 2017 году; 8 обращений о необходимости ремонта кровли в СОШ № 1; 13 обращений от одного гражданина с рассуждениями о положении дел в стране, и обжаловании им дарственной дочери; 3 обращения о замене на Доске Почета в станице Ленинградской надписи «Героям Слава» из идейных убеждений заявителя и другое.

25 письменных обращений поступили повторно (что составляет 4,3% корреспонденции), среди них просьбы о предоставлении жилья по договору социального найма, обращения о необходимости благоустройства двора многоквартирного дома, несогласие граждан с начисленной оплатой за предоставленные коммунальные услуги, просьбы об аннулировании задолженностей, письма от так называемых «граждан Советского Союза» об использовании их персональных данных, об оферте на участие в бюджетном процессе, о несогласии с присвоением звания «Почетный гражданин» одному из жителей Ленинградского района, предоставление волонтерской помощи, о низком качестве воды в поселке Бичевом, о водоснабжении садового товарищества «Садовод», об установлении памятной доски родственнику, об установке контейнерных баков для сбора мусора, о несогласии с отказом в предоставлении аренды земельного участка и другое.

Тематика обращений за 12 месяцев 2022 года такова: почти 40% всех обращений – это вопросы жилищно-коммунального хозяйства и около 30% всех обращений - это вопросы благоустройства, вопросы социальной направленности составляют менее 10%.

Вопросы с разбивкой по направлениям:

* жилищно-коммунального хозяйства – 37,2% , из них :

перебои в водоснабжении – 4,7%, перебои в электроснабжении –3,1%, перебои в теплоснабжении – 1,5%, ремонт частного жилого фонда, многоквартирных домов, общедомового имущества – 3%, оплата жилищно-коммунальных, жалобы на предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества -7,1 %, вопросы технологического присоединения объектов к газораспределительным сетям, газификация частного жилья – 2,8%;

-вывоз бытовых отходов, оплата данной услуги – 11,9%;

-жилищные вопросы, предоставление жилья малообеспеченным гражданам, лицам из числа детей-сирот, получения субсидий на погашение жилищных кредитов, участия в жилищных программах , переселение – 3,1%;

* благоустройства – 31,4 % обращений, из них: вопросы уличного освещения занимают 1,7 % обращений, вопросы транспортного обслуживания населения менее 3,4 %, установка памятных бюстов – 1,8%, а оставшаяся часть 24,5% - это вопросы благоустройства улиц и придомовых территорий, ремонта подъездных дорог, строительства тротуаров, эксплуатация и сохранность автомобильных дорог;
* вопросы градостроительства и земельные вопросы – 7,1%;
* вопросы сельского хозяйства: фермерских хозяйств, личных подсобных хозяйств, получение субсидий, содержания домашних животных, экологии – 2,4%;
* экономики: цены на различные виды товаров, налогообложение, расчет заработной платы, условия для ведения торговли – 2,6%;
* социальные вопросы- 8,7% , из них:

вопросы образования и жизнеустройства детей, находящихся под опекой – 4,1%, физической культуры и спорта – 0,3%, социальная поддержка инвалидов и малоимущих граждан, оказание финансовой помощи на различные нужды – 2,4%, вопросы оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения – 1,9%;

* вопросы качества услуг, предоставляемых почтой, доставка корреспонденции, работа цифрового телевидения – 0,7%
* конфликты на бытовой почве – 1,1%;
* разное – 8,8%.

Процентное соотношение вопросов, поднимаемых гражданами в устных и письменных обращениях, представлено в диаграмме 7.

Тематика обращений (диаг.7)

Результативность рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Ленинградский район, в процентном соотношении от числа рассмотренных такова:

- поддержано и приняты меры по 26%;

-даны разъяснения на 74%.

Находятся на рассмотрении согласно установленным срокам 36 обращений.

В целях наиболее полного и объективного рассмотрения обращений граждан, недопущения формального подхода администрацией муниципального образования Ленинградский район принимаются меры для повышения объема обращений, рассмотренных комиссионно, с выездом на место проживания заявителя, с участием заявителя. Так, за отчетный период количество обращений, рассмотренных, комиссионно, с выездом на место составило 37 %.

Процент обращений рассмотренных комиссионно (диаг.8)

Ответы неполные, формальные, с формулировками трудными для восприятия граждан, содержащие неточную информацию без ссылок на законодательные акты, в рабочем порядке возвращались на доработку исполнителям. 170 обращений были поставлены на дополнительный контроль до полного разрешения вопросов, поднимаемых в обращениях.

В рамках реализации пункта 2.1.8. протокола заседания рабочей группы при Администрации Президента РФ по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций 11 августа 2022 года в Ленинградском районе работала мобильная приемная Губернатора Краснодарского края, в ходе работы которой рассмотрено 67 вопросов.

Сообщения, поступающие через портал государственных услуг, рассматриваются через программное обеспечение «Платформа обратной связи». В муниципальное образование Ленинградский район в отчетном периоде через систему «ПОС» поступило 113 сообщений.

Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляется еженедельным предоставлением заместителям главы муниципального образования списка обращений граждан, подлежащих рассмотрению на предстоящую неделю с разбивкой по исполнителям. Этот же список еженедельно рассылается во все отделы администрации муниципального образования. На имя главы муниципального образования и его заместителей готовится аналитическая информация о работе с обращениями граждан, об исполнительской дисциплине, о характере поступающих обращений, наиболее волнующих граждан вопросах. Всего в течение года подготовлено 17 информационных и аналитических записок следующего содержания:

-информация о выполнении поручений, данных Губернатором Краснодарского края в ходе проводимых им личных приемов граждан за 2015-2021 годы, по состоянию на январь 2022 года;

-информация о работе с письменными и устными обращениями граждан в администрации муниципального образования Ленинградский район в 2021 году, в сравнении с показателями 2020 года (заслушано на планерном совещании при главе муниципального образования, заместителях главы, главах сельских поселений района, руководителях служб и ведомств района);

-информация об информационно-статистическом обзоре обращений граждан, предоставленном департаментом внутренней политики администрации Краснодарского края в письме 34-04-511/22 от 17.02.2022 г (относительно муниципальных образований Ленинградского района);

-информация о работе администрации муниципального образования по рассмотрению обращений граждан в 1 квартале 2022 года (заслушано на планерном совещании при главе муниципального образования, заместителях главы , главах сельских поселений района, руководителях служб и ведомств района);

-информация о предупреждении недостатков в работе с обращениями граждан отраслевыми органами администрации муниципального образования;

-информация о работе с обращениями граждан, находящимися на дополнительном контроле, по состоянию на 8 июля 2022 года (заслушано на планерном совещании при главе муниципального образования, заместителях главы , главах администраций сельских поселений района, руководителях служб и ведомств района);

-информация о работе с письменными и устными обращениями граждан в администрации муниципального образования Ленинградский район в 1 полугодии 2022 года, с учетом исполнительской дисциплины (заслушано на планерном совещании при главе муниципального образования, заместителях главы , главах сельских поселений района, руководителях служб и ведомств района);

-сравнительный анализ тематики письменных обращений за периоды первых полугодий 2021 и 2022 годов (заслушано на планерном совещании при главе муниципального образования, заместителях главы , главах сельских поселений района, руководителях служб и ведомств района);

-информация по обращениям, направленным жителями Ленинградского района в администрацию Краснодарского края, по вопросам здравоохранения и социальной защиты (заслушано на планерном совещании при главе муниципального образования, заместителях главы, главах сельских поселений района, руководителях служб и ведомств района);

-информация о вопросах граждан, поступивших в ходе мобильной приемной Губернатора Краснодарского края 11 августа 2022 года, с предоставлением тематики обращений в разрезе списка обратившихся пофамильно;

-информация об итогах работы мобильной приемной Губернатора Краснодарского края 11 августа 2022 года по тематике вопросов граждан, а также в разрезе каждого сельского поселения района (заслушано на планерном совещании при главе муниципального образования, заместителях главы, главах сельских поселений района, руководителях служб и ведомств района);

-информация о работе с письменными и устными обращениями граждан в администрации муниципального образования Ленинградский район за 9 месяцев 2022 года, с учетом повторных и многократных обращений. (заслушано на планерном совещании при главе муниципального образования, заместителях главы , главах сельских поселений района, руководителях служб и ведомств района);

-информация об обращениях жителей Ленинградского района, направляемых ими на имя Губернатора Краснодарского края, за период с января по октябрь 2022 года, с разбивкой по тематике обращений (заслушано на планерном совещании при главе муниципального образования, заместителях главы , главах сельских поселений района, руководителях служб и ведомств района);

-информация о работе с письменными и устными обращениями граждан в администрации муниципального образования Ленинградский район за 11 месяцев 2022 года (заслушано на планерном совещании при главе муниципального образования, заместителях главы, главах сельских поселений района, руководителях служб и ведомств района);

-информация о рассмотрении с выездом на место устных обращений граждан (согласно резолюции главы муниципального образования);

-информация о работе с обращениями граждан, поступившими от мобилизованных граждан и их родственников (по состоянию на 16 декабря 2022 года);

-информация о работе с письменными и устными обращениями граждан в администрации муниципального образования Ленинградский район за 12 месяцев 2022 года (по состоянию на 20 декабря 2022 года).

В целях предупреждения ошибок в работе с обращениями граждан систематически проводятся семинары- совещания с лицами , ответственными за работу с обращениями граждан, в администрации муниципального образования и администрациях сельских поселений района.

В рамках работы с обращениями граждан в связи с выявленными случаями волокиты, либо нарушениями прав и законных интересов граждан в 2022 году привлечено к ответственности 3 человека.