**Записка о работе**

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

 **в 2019 году.**

В 2019 году в администрацию муниципального образования Ленинградский район поступило 582 письменных обращения. Сравнение с аналогичными периодами 2017 и 2018 годов представлено в диаграмме № 1:

Количество письменных обращений (диаг.1)

 Количество обращений, высказанных гражданами на личных приемах главы муниципального образования Ленинградский район и его заместителей, в отчетном периоде составило 436 обращения. Сравнение с аналогичными периодами 2017 и 2018 годов представлено в диаграмме № 2:

Количество устных обращений (диаг.2)

Объем писем, заявлений, обращений и жалоб граждан в Ленинградском районе, направляемых жителями района в адрес губернатора края и Президента РФ, составляет 35,1% корреспонденции (в аналогичный период прошлого года данный показатель составил 47,4%).

В своих обращениях к губернатору Краснодарского края и Президенту Российской Федерации граждане наиболее часто обращают внимание на вопросы благоустройства и жилищно-коммунальной сферы: вопросы ремонта дорог и тротуаров населенных пунктов Ленинградского района, жалобы на предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, вопросы ремонта многоквартирных и частных домовладений, вопросы улучшения жилищных условий, путем предоставления жилья и денежных выплат на его приобретение, а также просьбы об оказании финансовой помощи на различные нужды, вопросы оформления земельных участков и долей, земельные споры и другое. Сравнение с аналогичными периодами 2017 и 2018 годов представлено в диаграмме № 3:

Процент обращений в администрацию края и Президента (диаг.3)

По многоканальному круглосуточному телефону администрации Краснодарского края от жителей Ленинградского района в адрес губернатора поступило 99 звонков. Сравнение с аналогичными периодами 2017 и 2018 годов представлено в диаграмме № 4:

Количество звонков в администрацию края (диаг.4)

Число коллективных письменных обращений составило в 2019 году 8,4% от общего числа писем. Жители района коллективно обращаются по вопросам благоустройства улиц, ремонта придомовых территорий многоквартирных домов, капитальному ремонту многоквартирных домов, по вопросам бесперебойного газо-электро-водо-теплоснабжения и перерасчета оплаты коммунальных услуг, о содержании домашних животных, переносе места забоя сельскохозяйственных животных, вопросы снятия и назначения руководителей в трудовых коллективах и другое.

Процент коллективных обращений (диаг.5)

Без указания сведений об отправителе обращения поступило 9 обращений, то есть 1,5 % писем. Большей частью жалобы на содержание домашних животных с нарушением санитарных норм, жалобы на деятельность сотрудников Крыловского сельского поселения. Более половины анонимных обращений поступили из Крыловского сельского поселения.

26,8% писем, обращений, заявлений и жалоб граждан направляются жителями района по сети «Интернет». Сравнение с аналогичными периодами 2017 и 2018 годов представлено в диаграмме № 6:

Процент электронных обращений (диаг.6)

Анализ тематики письменных обращений жителей района показал, что основными являются вопросы:

- благоустройства – 23,93% обращений, из них: вопросы уличного освещения занимают менее 1 % обращений , а оставшаяся часть 22,93% - это вопросы благоустройства улиц и придомовых территорий, ремонта подъездных дорог, строительства тротуаров, эксплуатация и сохранность автомобильных дорог;

- жилищно-коммунального хозяйства – 22,73% , из них : перебои в водоснабжении – 2,84%, перебои в электроснабжении – 1,3%, перебои в теплоснабжении – 6,2%, ремонт частного жилого фонда, многоквартирных домов, общедомового имущества – 1,85%, оплата жилищно-коммунальных услуг – 1,85%, жалобы на предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества , в том числе вывоз бытовых отходов – 8,7%;

- вопросы технологического присоединения объектов к газораспределительным сетям – 5,03%;

- жилищные вопросы, предоставление жилья малообеспеченным гражданам, лицам из числа детей-сирот, получения субсидий на погашение жилищных кредитов, участия в жилищных программах ,регистрация по месту жительства – 5,46%;

- вопросы градостроительства и земельные вопросы – 6,77%;

- вопросы сельского хозяйства: фермерских хозяйств, личных подсобных хозяйств, получение субсидий и содержания домашних животных, экологии – 1,63%;

- экономики: цены на различные виды товаров, налогообложение, расчет заработной платы, условия для ведения торговли – 2,51%;

- социальные вопросы- 8,73% , из них: вопросы образования – 2,4%, физической культуры и спорта – 0,21%, сохранения памятников архитектуры, культуры и истории – 0,87%, жизнеустройства детей, находящихся под опекой – 0,21%, социальная поддержка инвалидов и малоимущих граждан – 1,64%, оказание финансовой помощи на различные нужды - 0,98%, получение материнского капитала и назначение пенсионных выплат – 0,32%, вопросы оказания медицинской помощи – 2,07%;

 - вопросы транспортного обслуживания населения – 2,62%;

 - конфликты на бытовой почве – 2,07%;

 - вопросы деятельности органов местного самоуправления, личного приема должностными лицами, благодарности и пожелания – 3,82%

 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 20,9%;

-даны разъяснения на 79,7%;

Находятся на рассмотрении согласно установленным срокам 33 обращения.

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 составляет 30,1 %.

Ответы неполные, формальные, с формулировками трудными для восприятия граждан, содержащие неточную информацию без ссылок на законодательные акты, в рабочем порядке возвращались на доработку исполнителям. На дополнительном контроле до полного разрешения поставленных вопросов на конец 2019 года находятся 7 обращений.

Главой муниципального образования для решения вопросов от жителей удаленных сельских поселений в сельских поселениях района проводятся выездные приемы граждан, в 2019 году состоялось 13 выездов (в Образцовое, Белохуторское, Восточное, Новоплатнировское, Западное, Первомайское, Новоуманское, Крыловское, Куликовское и Уманское сельские поселения), рассмотрено 44 обращения.

 В удобное для жителей района вечернее время ежемесячно проходит «Прямая линия» с главой муниципального образования. Граждане в телефонном разговоре имеют возможность задать волнующие вопросы и безотлагательно решить насущные проблемы. Для оперативной работы в «Прямой линии» принимают участие все заместители главы муниципального образования, глава Ленинградского сельского поселения и руководители социальной сферы района. О проведении «Прямой линии» граждане заблаговременно уведомляются через средства массовой информации. Также ежедневно (кроме выходных дней) сообщения граждан принимаются по телефону «горячей линии» общественной приемной. Всего за отчетный период рассмотрено 141 устное сообщение, поступившее по телефону.

Количество звонков на «горячую линию» (диаг.8)

В 2018 – 2019 годах в администрации муниципального образования ежеквартально проводятся видео приемы граждан должностными лицами администрации Краснодарского края посредством автоматизированной системы ССТУ.РФ. На сайте функционирует виртуальная приемная, обеспечивающая оперативное поступление обращений граждан для последующего их рассмотрения. Права отдельных категорий граждан на личный прием в первоочередном порядке соблюдаются.

Ведомственный контроль осуществляется еженедельным предоставлением заместителям главы муниципального образования списка обращений граждан, подлежащих рассмотрению на предстоящую неделю с разбивкой по исполнителям. Ежеквартально в целях предупреждения ошибок в работе с обращениями граждан проводятся семинары- совещания с лицами , ответственными за работу с обращениями граждан, в администрации муниципального образования и администрациях сельских поселений района.