Приложение № 2

к письму от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Записка о работе**

**с письменными и устными обращениями граждан в администрации муниципального образования Ленинградский район в 2020 году.**

В 2020 году в администрацию муниципального образования Ленинградский район поступило 945 письменных обращений, заявлений и жалоб граждан. Данный показатель превышает уровень предыдущего года на 62 %. в 1,6 раз. Сравнение с аналогичными периодами 2018 и 2019 годов представлено в диаграмме № 1:

Количество письменных обращений (диаг.1)

Вместе с тем, количество обращений, высказанных гражданами на личных приемах главы муниципального образования Ленинградский район и его заместителей, в отчетном периоде по сравнению с 2019 годом снизилось на 44 % и составило 165 обращений.

Значительное снижение количества устных обращений в 2020 году объясняется ограничением личного приема граждан в целях принятия мер по нераспространению новой коронавирусной инфекции. Сравнение с аналогичными периодами 2019 и 2018 годов представлено в диаграмме № 2:

Количество устных обращений (диаг.2)

Для оперативного решения проблем граждан и в целях сохранения взаимного диалога с жителями района главой муниципального образования и его заместителями устные обращения граждан принимались по телефону «Прямой линии», а также по телефону «горячей линии» общественной приемной администрации муниципального образования Ленинградский район. За отчетный период принято и рассмотрено 190 телефонных сообщений, содержащих жалобы, просьбы и заявления граждан.

Объем писем, заявлений, обращений и жалоб граждан в Ленинградском районе, направляемых жителями района в адрес губернатора края и Президента РФ, составляет 45,3% корреспонденции (в аналогичный период прошлого года данный показатель составил 35,1%).

В своих обращениях к губернатору Краснодарского края и Президенту Российской Федерации в 2020 году граждане наиболее часто обращают внимание на вопросы социальной поддержки малоимущих граждан, оказания им финансовой помощи на различные нужды, выплаты социальных пособий; также поднимаются вопросы жилищно-коммунальной сферы, а именно: вопросы обоснованности тарифа на сбор и вывоз твердых коммунальных отходов, законности начисления и взимания оплаты за данную услугу с каждого жителя района; актуальны вопросы благоустройства. Сравнение с аналогичными периодами 2019 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 103 звонка. Наиболее часто на многоканальный телефон администрации Краснодарского края поступали сообщения о некачественном предоставлении услуги по вывозу твердых коммунальных отходов и высокой стоимости данной услуги. Сравнение с аналогичными периодами 2019 и 2018 годов представлено в диаграмме № 4:

Количество звонков в администрацию края (диаг.4)

Число коллективных письменных обращений в отчетном периоде составило 10% от общего числа писем. Жители района коллективно обращались по переносу места проведения ярмарки выходного дня в станице Ленинградской, о согласовании строительства жилого дома рядом с памятником архитектуры в станице Ленинградской, о спиле аварийных деревьев в населенных пунктах района, помимо того, поступали коллективные обращения граждан несогласных с условиями централизованного вывоза бытовых отходов, его стоимостью, а также поступали коллективные обращения с просьбой разъяснить правовое обоснование режима карантина и требования самоизоляции.

Процент коллективных обращений (диаг.5)

Без указания сведений об отправителе обращения поступило 15 обращений, то есть 1,6 % писем. Анонимные жалобы поступают на водителей транзитного грузового транспорта, оставляющего после себя мусор на обочинах дорог; на повышение цен в магазинах района в период объявления режима самоизоляции; поступила жалоба на безнадзорное содержание домашних животных: собак; анонимно сообщено о низком качестве питьевой воды в станице Ленинградской; сообщается о нарушении графика вывоза бытовых отходов в станице Ленинградской, также анонимно по электронной почте поступила жалоба на педагога средней общеобразовательной школы района. Некоторые обращения, поступающие по электронной почте, не содержат ни фамилии, имени, отчества заявителя, ни его контактных данных , имеют место только логин заявителя и электронная почта, в данном случае обращение рассматривается, и ответ направляется заявителю на электронную почту без указания его данных.

27% писем , обращений , заявлений и жалоб граждан направляются жителями района по сети «Интернет». Сравнение с аналогичными периодами 2019 и 2018 годов представлено в диаграмме № 6:

Процент электронных обращений (диаг.6)

Тематика обращений жителей района следующая.

Вопросы жилищно-коммунального хозяйства традиционно составляют большую часть обращений граждан - 39 %. Однако, в связи с переходом на новую систему обращения с твердыми коммунальными отходами значительно выросло число обращений граждан, несогласных с условиями сбора отходов, с местом размещения мусорных баков, со стоимостью услуги по вывозу твёрдых бытовых отходов, недовольных качеством предоставляемой услуги – 16,8% всей корреспонденции. Также актуальны вопросы газоснабжения и технологического присоединения объектов к газораспределительным сетям – 3%, перебои в электроснабжении-2,7%,, вопросы снабжения населения чистой питьевой водой -1,5%,, перебои в теплоснабжении – 1,5%, помимо этого, вопросы взаимодействия собственников жилых помещении и управляющих компаний многоквартирных домов, ремонт многоквартирных домов их содержание, оплата коммунальных услуг – 8,6%. Имеют место обращения об участии в жилищных программах, предоставления жилья малообеспеченным гражданам, лицам из числа детей-сирот, ветеранам боевых действий 4,9%.

Вопросы благоустройства улиц и придомовых территорий, ремонта дорог, строительства тротуаров, уличного освещения, строительства объездной дороги, строительство ливневой канализации составляют– 20,5% обращений, из них: вопросы уличного освещения занимают 1,5 % обращений, вопросы транспортного обслуживания населения – 1,5%; вопросы сооружения и обновления памятников 1,3%, а оставшаяся часть 16,2% - это вопросы благоустройства улиц и придомовых территорий, ремонта подъездных дорог, строительства тротуаров, эксплуатация и сохранность автомобильных дорог.

Социальные вопросы в отчётном периоде составили 11,5% корреспонденции, из них:

-вопросы здравоохранения (оказание мед. помощи, качество мед. обслуживания, работа ЦРБ) – 3,2%;

-вопросы образования, вопросы замены окон в детских дошкольных учреждениях, открытия дежурных групп в ДДУ, также вопросы семьи детства, жизнеустройства детей, находящихся под опекой, а также вопросы оснащения спортивных сооружений, открытия и режима работы стадионов и спортивных площадок в период самоизоляции – 2,5%;

-вопросы назначения социальных выплат в период самоизоляции социально незащищенным слоям населения , семьям с детьми , многодетным семьям , просьбы об оказании финансовой помощи, пенсионные выплаты – 5,8%.

В связи с введением на территории Краснодарского края карантинных мер, препятствующих распространению коронавирусной инфекции тематика направляемых жителями района обращений, заявлений и жалоб претерпела изменения, 6,8% корреспонденции содержали вопросы о получении специальных пропусков организациям, индивидуальным предпринимателям и частным лицам в различных жизненных ситуациях, также поступали обращения о разрешении на ведение предпринимательской деятельности в условиях карантина.

Вопросы градостроительства и архитектуры и земельные вопросы составляют 7,6 % ; поступают обращения о согласовании схем расположения земельных участков, вопросы оформления земельных участков в собственность, их аренда, конфликтные ситуации по определению права собственности на земельный участок, также поступали обращения об изменении вида использования земельных участков, вопросы размещения заградительных сооружений (шлагбаум) на проезде, согласования разрешительных документов на строительства жилых домов и другое.

Вопросы сельского хозяйства, содержания домашних животных, получения субсидий на произведенную сельскохозяйственную продукцию, вопросы пчеловодства, а также обращения об использовании сельхозтоваропроизводителями химикатов, негативно отражающихся на личных подсобных хозяйствах граждан, вопросы рыболовства составляют 3,3% обращений.

Вопросы экономики: цены на различные виды товаров, налогообложение, расчет заработной платы, условия для ведения торговли – 3,2% обращений.

Вопросы законности , правопорядка, гражданских взаимоотношений, конфликты на бытовой почве – 2 %.

Процентное соотношение вопросов, поднимаемых гражданами, 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 19,9%;

-даны разъяснения на 80,1%;

Находятся на рассмотрении согласно установленным срокам 34 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 (с учетом требований режима самоизоляции и предотвращения распространения коронавирусной инфекции) количество обращений, рассмотренных, комиссионно, с выездом на место составило 27,9 %.

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.

Главой муниципального образования и его заместителями для решения вопросов от жителей удаленных сельских поселений проводятся выездные приемы граждан, в 2020 году состоялось 18 выездов во все сельские поселения Ленинградского района.

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, социальные сети. Также ежедневно (кроме выходных дней) обращения граждан принимаются по телефону «горячей линии» общественной приемной. Всего за отчетный период рассмотрено 190 устных обращения, поступивших по телефону.

Количество обращений, поступивших по телефону (диаг.9)

Ведомственный контроль осуществляется еженедельным предоставлением заместителям главы муниципального образования списка обращений граждан , подлежащих рассмотрению на предстоящую неделю с разбивкой по исполнителям. На имя главы муниципального образования и его заместителей готовятся записки о работе с обращениями граждан, об исполнительской дисциплине, о характере поступающих обращений, наиболее волнующих граждан вопросах. В целях предупреждения ошибок в работе с обращениями граждан в 2020 году проведено 4 семинара- совещания с лицами, ответственными за работу с обращениями граждан , в администрации муниципального образования и администрациях сельских поселений района.

Глава муниципального образования

Ленинградский район Ю.Ю.Шулико

Т.А.Сидоренко

71168

О.В. Присяжная

7-16-50