Приложение № 2

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

**Записка о работе**

**с письменными и устными обращениями граждан в администрации муниципального образования Ленинградский район в 2021 году.**

В 2021 году в администрацию муниципального образования Ленинградский район поступило 557 письменных обращений. Имеет место значительное снижение письменных обращений. Так, в прошлом 2020 году поступило 945 письменных обращения, таким образом количество писем в этом году по сравнению с прошлым годом снизилось на 41 %. Сравнение с аналогичными периодами 2019 и 2020 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 напротив выросло в 2,4 раза и в отчетном периоде составило 396 обращений. Сравнение с аналогичными периодами 2019 и 2020 годов представлено в диаграмме № 2:

Количество устных обращений (диаг.2)

Такая существенная разница в количестве письменных и устных обращений в 2020 и 2021 годах объясняется введением ограничительных мер и ограничением личного приема граждан в марте 2020 года в целях принятия мер по нераспространению коронавирусной инфекции, как следствие в 2020 году возросло количество письменных и электронных обращений, и уменьшилось число устных обращений. В 2021 году в администрации муниципального образования Ленинградский район личные приемы граждан главой проводятся еженедельно, а его заместителями ежедневно по утвержденному графику. Также в текущем году состоялись выездные приемы граждан в 6 сельских поселениях: в Первомайском, Белохуторском, Западном, Новоплатнировском, Новоуманском и Куликовском сельских поселениях. В ходе выездных приемов рассмотрено 30 устных обращений.

Объем писем, заявлений, обращений и жалоб граждан в Ленинградском районе, направляемых жителями района в адрес губернатора края и Президента РФ, составляет 33,6% корреспонденции (в аналогичный период прошлого года данный показатель составил 45,3%).

В своих обращениях к губернатору Краснодарского края и Президенту Российской Федерации в 2021 году граждане наиболее часто обращаются по вопросам ремонта дорог в населенных пунктах района, высокой стоимости газификации домовладений и подвода газопровода к земельному участку, актуальны вопросы жилищно-коммунальной сферы, 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, - 21%, вопросы социальной направленности – 15,8%, вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 19,5%, вопросы оказания помощи в газификации частного жилья – 13,2%, земельные вопросы и вопросы градостроительства– 14%, гражданские и имущественные споры 4,2% , вопросы сельского хозяйства – 5,2% и другое.

Сравнение с аналогичными периодами 2019 и 2020 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 112 звонков. Тематика обращений поступающих на телефон администрации Краснодарского края следующая: вопросы благоустройства, ремонт дорог и тротуаров, уличное освещение, - 21,2%, вопросы социальной направленности – 13,5%, вопросы об услугах ЖКХ – 5,7%, вопросы качественного водоснабжения и водоотведения – 4,8%, вопросы оказания помощи в газификации частного жилья – 11,5%, вопросы бесперебойного электроснабжения – 9,6%, вопросы своевременного вывоза твердых бытовых отходов, установки дополнительных контейнеров – 9,6%, вопросы строительства и архитектуры – 11,5% и другое. Сравнение данного показателя с аналогичными периодами 2019 и 2020 годов представлено в диаграмме № 4:

Количество звонков в администрацию края (диаг.4)

Ежегодно растет объем писем, поступающих в виде электронного документа. В отчетном периоде 40,2% писем, обращений , заявлений и жалоб граждан (224 письма) направляются жителями района по сети «Интернет». Сравнение с аналогичными периодами 2019 и 2020 годов представлено в диаграмме № 5:

Процент электронных обращений (диаг.5)

Распространение электронных средств связи ведет к большому количеству дубликатных, многократных и повторных обращений. В отчетном периоде повторно поступило 31 письменное обращение, из них наиболее часто встречаются вопросы ремонта дорог, строительства тротуарных дорожек, вопросы соблюдения градостроительных норм, споры между гражданами о законности ведения строительства.

Тематика обращений за 12 месяцев 2021 года такова: почти 40% всех обращений – это вопросы жилищно-коммунального хозяйства и около 30% всех обращений - это вопросы благоустройства, вопросы социальной направленности составляют около 10%.

С разбивкой по направлениям:

* - вопросы жилищно-коммунального хозяйства -36% обращений, из них: вопросы обращения с ТКО составляют 11,6%; водоснабжение, электроснабжение, газоснабжение, теплоснабжение –13,2%; содержание и ремонт многоквартирных домов – 4,4%; улучшение жилищных условий, переселение из аварийного жилья – 3%; предоставление жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества, их оплата – 3,8%;
* - вопросы благоустройства улиц и придомовых территорий, ремонт дорог, строительство тротуаров, уличное освещение -28, 6 %; транспортное обслуживание населения – 1,3%;
* -вопросы социальной направленности – 10,4%, из них: вопросы здравоохранения -3,1%, образования- 3%, предоставление мер соц.поддержки и вопросы семьи и детства - 3,4%; вопросы физической культуры и спорта -0,9%.
* - земельные вопросы и вопросы градостроительства – 10,1%;
* - вопросы сельского хозяйства , ненадлежащего содержания домашних животных и экологии – 3,8%;
* - вопросы экономики (ценообразование, занятость, налогообложение, выплата заработной платы)– 1,1%;
* - разное – 8,7%.

Процентное соотношение вопросов, поднимаемых гражданами в устных и письменных обращениях, представлено в диаграмме 6.

Тематика обращений (диаг.6)

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

- поддержано и приняты меры по 25,8%;

-даны разъяснения на 74,2%;

Находятся на рассмотрении согласно установленным срокам 18 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 (с учетом требований режима самоизоляции и предотвращения распространения коронавирусной инфекции) количество обращений, рассмотренных, комиссионно, с выездом на место составило 35 %.

Процент обращений рассмотренных комиссионно (диаг.7)

Ответы неполные, формальные, с формулировками трудными для восприятия граждан, содержащие неточную информацию без ссылок на законодательные акты, в рабочем порядке возвращались на доработку исполнителям. 123 обращения были поставлены на дополнительный контроль до полного разрешения вопросов, поднимаемых в обращениях.

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 и глава Ленинградского сельского поселения. О проведении «Прямой линии» граждане заблаговременно уведомляются через средства массовой информации, социальные сети. Данная форма работы становится все более востребованной, поэтому введены дополнительные «Прямые линии» по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и социальным вопросам, которые проводятся каждый второй и третий понедельник месяца заместителями главы муниципального образования. Также ежедневно (кроме выходных дней) обращения граждан принимаются по телефону «горячей линии» общественной приемной. Всего за отчетный период рассмотрено 323 устных обращения, поступивших по телефону. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество обращений, принятых по телефону, увеличилось в 1,7 раза.

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

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. В целях предупреждения роста обращений граждан в общественной приемной ведется информационно- аналитическая работа, 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.

За истекший период подготовлены информационные и аналитические записки :

- информация об обращениях и сообщениях граждан за 2021 год, по которым были даны обещания положительного разрешения вопросов, указанных в обращениях, результаты и сроки исполнения (в администрации муниципального образования Ленинградский район и в сельских поселениях района);

-информация об обращениях граждан, поступивших на рассмотрение в администрацию муниципального образования Ленинградский район, в разрезе сельских поселений за 12 месяцев 2020 года и 8 месяцев 2021 года;

-информация о поступивших обращениях и сообщениях в течение года, по состоянию на 30 ноября 2021 года (заслушано на планерном совещании при главе муниципального образования, заместителях главы , главах администраций сельских поселений района, руководителях служб и ведомств района);

-информация о работе в системе «ОНФ.Помощь» (заслушано на планерном совещании при главе муниципального образования, заместителях главы , главах администраций сельских поселений района, руководителях служб и ведомств района);

- информация о работе в администрации муниципального образования Ленинградский район по рассмотрению обращений и сообщений граждан по состоянию на 15 июля 2021 года (заслушано на планерном совещании при главе муниципального образования, заместителях главы , главах администраций сельских поселений района, руководителях служб и ведомств района);

- информация об исполнении поручений главы администрации Краснодарского края за 2015 - 2021 годы, данных по результатам личного приема граждан.

Информация о работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования за месяц заслушивается на расширенном планерном совещании при главе муниципального образования.

В целях предупреждения ошибок в работе с обращениями граждан ежеквартально проводятся семинары- 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