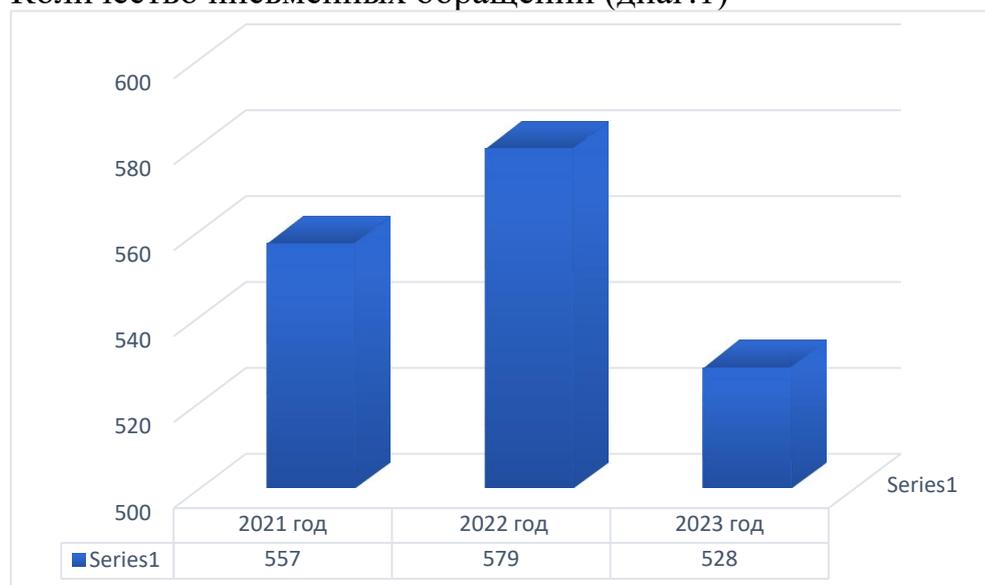


Записка о работе с письменными и устными обращениями граждан в администрации муниципального образования Ленинградский район в 2023 году.

В 2023 году в администрацию муниципального образования Ленинградский район поступило 528 письменных обращений. Снижение числа письменных обращений по сравнению с прошлым годом составляет около 9%. Так, в прошлом 2022 году поступило 579 письменных обращений. Сравнение с аналогичными периодами 2021 и 2022 годов представлено в диаграмме № 1:

Количество письменных обращений (диаг.1)

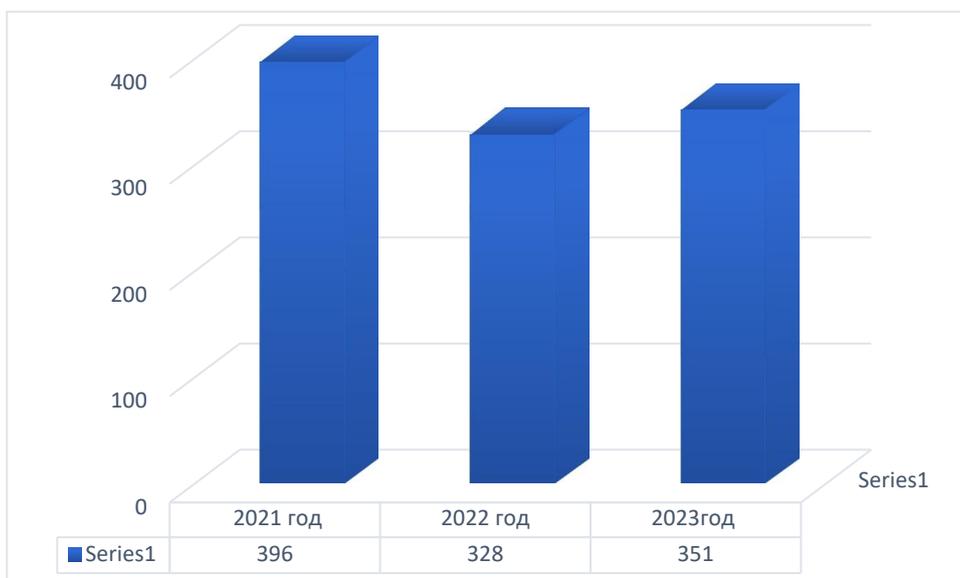


Приемы граждан главой муниципального образования и его заместителями проводятся согласно утвержденному графику: заместителями главы ежедневно по будням, главой муниципального образования прием граждан проводится каждую неделю. Количество обращений, высказанных гражданами на личных приемах главы муниципального образования Ленинградский район и его заместителей в отчетном периоде составило 351 обращение, и показывает рост на 7 процентных пунктов.

Таким образом, при снижении количества письменных обращений на 9 % имеет место рост устных обращений к главе муниципального образования и его заместителям на 7 %, а общий объем обращений, заявлений и жалоб граждан остается приблизительно равным.

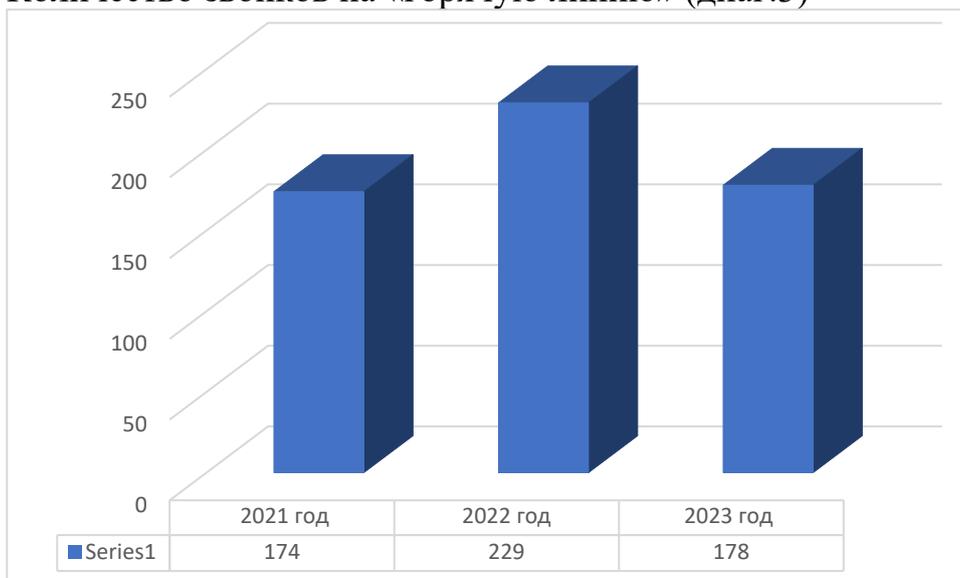
Сравнение количества устных обращений с аналогичными периодами 2021 и 2022 годов представлено в диаграмме № 2:

Количество устных обращений (диаг.2)



В отчетном периоде на «горячую линию» администрации муниципального образования поступило на 22% меньше сообщений, чем в прошлом году, а именно: 178 и 229 сообщений 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 заместители главы муниципального образования и глава Ленинградского сельского поселения.

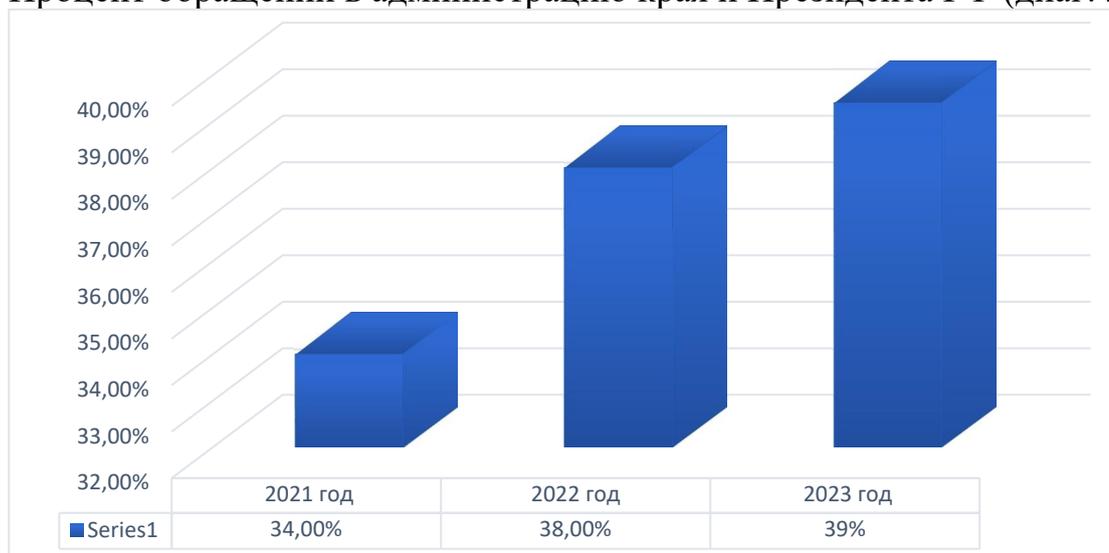
Каждый второй и третий понедельники месяца заместителями главы муниципального образования проводятся «Прямые линии» по направлениям жилищно-коммунального хозяйства и социальным вопросам.

Объем писем, заявлений, обращений и жалоб граждан в Ленинградском районе, направляемых жителями района в адрес Губернатора Краснодарского края и Президента Российской Федерации, составляет 39,4% корреспонденции (в аналогичный период прошлого года данный показатель составил 38%).

В своих обращениях к Губернатору Краснодарского края и Президенту Российской Федерации в 2023 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 и с предложениями основания музея воинов-ветеранов и добровольцев, 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 и учреждений культуры, а также жители пишут о разрешении конфликтных ситуаций, связанных с нарушением градостроительных норм и земельных вопросов. В процентном соотношении тематика обращений данного сегмента следующая: вопросы благоустройства, ремонт дорог и тротуаров, уличное освещение, - 26%, вопросы социальной направленности – 20%, вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 25%, вопросы улучшения жилищных условий – 5%, земельные вопросы и вопросы градостроительства – 7%, вопросы фермерских и личных подсобных хозяйств, экологии и гуманного отношения к животным- 6% и другое.

Сравнение с аналогичными периодами 2021 и 2022 годов представлено в диаграмме № 4:

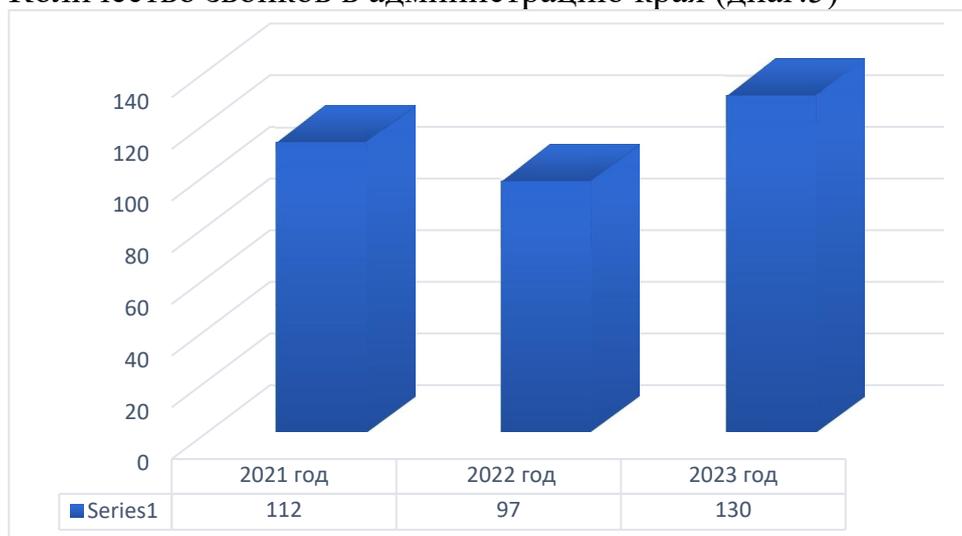
Процент обращений в администрацию края и Президента РФ (диаг.4)



По многоканальному круглосуточному телефону администрации Краснодарского края от жителей Ленинградского района в адрес Губернатора Краснодарского края поступило 130 звонков, по сравнению с прошлым годом наблюдается увеличение объема телефонных сообщений в администрацию

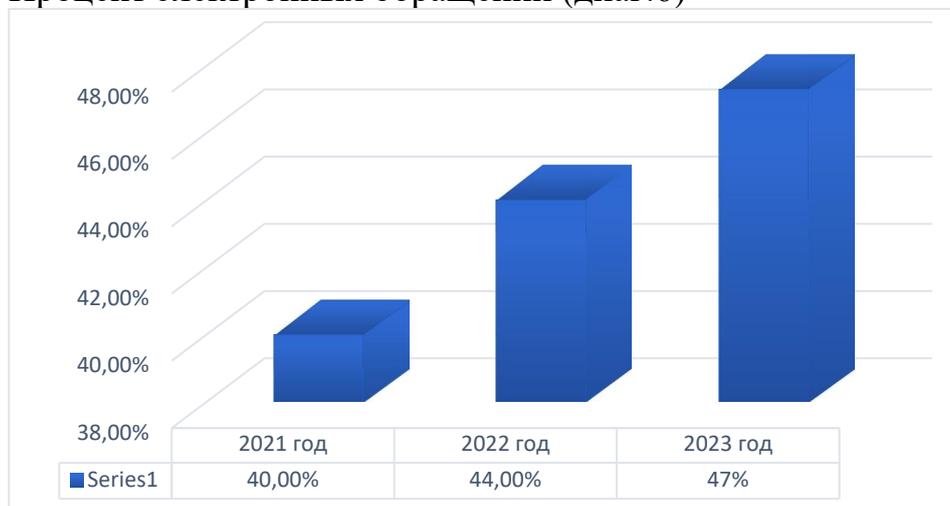
Краснодарского края на 34 %. Сравнение данного показателя с аналогичными периодами 2021 и 2022 годов представлено в диаграмме № 5:

Количество звонков в администрацию края (диаг.5)



Ежегодно растет объем писем, поступающих в виде электронного документа. В отчетном периоде 47% писем, обращений, заявлений и жалоб граждан (250 писем) направляются жителями района по сети «Интернет». Сравнение с аналогичными периодами 2021 и 2022 годов представлено в диаграмме № 6:

Процент электронных обращений (диаг.6)



Тематика обращений за 12 месяцев 2023 года такова: почти 35% всех обращений – это вопросы жилищно-коммунального хозяйства и около 27% всех обращений - это вопросы благоустройства, вопросы социальной направленности составляют почти 15 %.

Вопросы с разбивкой по направлениям:

- жилищно-коммунального хозяйства – 35,4% , из них :
 - перебои в водоснабжении – 4%, перебои в электроснабжении – 1,2%, перебои в теплоснабжении – 1,4%, ремонт частного жилого фонда, многоквартирных домов, общедомового имущества – 7,4%, оплата жилищно-коммунальных, жалобы на предоставление коммунальных услуг

ненадлежащего качества -5,6 %, вопросы технологического присоединения объектов к газораспределительным сетям, газификация частного жилья – 4%;

-вывоз бытовых отходов, оплата данной услуги – 9,3%;

-жилищные вопросы, предоставление жилья малообеспеченным гражданам, лицам из числа детей-сирот, получения субсидий на погашение жилищных кредитов, участия в жилищных программах , переселение – 2,5%;

•благоустройства – 27,4 % обращений, из них: вопросы уличного освещения занимают 2,9 % обращений, вопросы транспортного обслуживания населения менее 1,6 %, установка памятных бюстов – 1,6%, а оставшаяся часть 21,3% - это вопросы благоустройства улиц и придомовых территорий, ремонта подъездных дорог, строительства тротуаров, эксплуатация и сохранность автомобильных дорог;

• вопросы градостроительства и земельные вопросы – 7,4%;

• вопросы сельского хозяйства: фермерских хозяйств, личных подсобных хозяйств, получение субсидий, содержания домашних животных, экологии – 4%;

• экономики: цены на различные виды товаров, налогообложение, расчет заработной платы, условия для ведения торговли, кредитование – 1,4%;

• социальные вопросы- 14,8% , из них:

вопросы образования, ремонта образовательных учреждений, жизнеустройства детей, находящихся под опекой – 6,4%, культуры, ремонта , содержания и обустройства учреждений культуры– 1,4%, социальная поддержка инвалидов и малоимущих граждан, оказание финансовой помощи на различные нужды – 5,4%, вопросы оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения – 1,6%;

• конфликты на бытовой почве, гражданские и имущественные споры, общественный порядок – 3,4%;

• разное – 6,2%.

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

Тематика обращений (диаг.7)



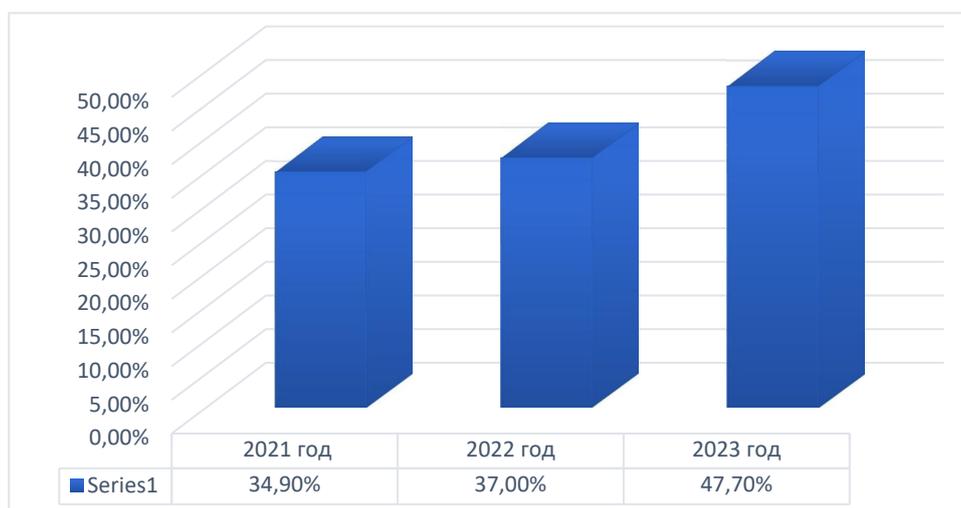
Результативность рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Ленинградский район, в процентном соотношении от числа рассмотренных таково:

- поддержано и приняты меры по 23,5%;
- даны разъяснения на 76,5%.

Находятся на рассмотрении согласно установленным срокам 23 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 составило 48 %.

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. 176 обращений были поставлены на дополнительный контроль до полного разрешения вопросов, поднимаемых в обращениях.

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 144 сообщения. Ежедневно составляется служебная записка о поступивших и рассмотренных сообщениях в системе «ПОС».

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 16 информационных и аналитических записок следующего содержания:

- об обзоре работы с обращениями граждан в Краснодарском крае в 2022 году, в части касающейся муниципального образования Ленинградский район;

- о наиболее актуальных вопросах, поднимаемых жителями района в 2022 году;

- информация об обращениях граждан, поступивших в ходе «Прямой линии» Губернатора Краснодарского края В.И. Кондратьева 12 января 2023 года с результатами рассмотрения поступивших обращений;

- информация об обращениях граждан, поступивших в администрацию муниципального образования за период с 2021 по 11 апреля 2023 года по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества;

- информация о работе администрации муниципального образования по рассмотрению обращений граждан в 1 квартале 2023 года;

- информация о работе администрации муниципального образования по рассмотрению обращений граждан за 3 квартала 2023 года;

- информация о работе администрации муниципального образования по рассмотрению обращений граждан в 1 полугодии 2023 года;

- информация об обращениях граждан, поступивших на рассмотрение в администрацию муниципального образования Ленинградский район по состоянию на октябрь 2023 года, в разрезе сельских поселений района;

- информация об обращениях граждан, поступивших от граждан, прибывших из ДНР, ЛНР, Запорожской и Херсонской областей за 2022-2023 г.г. (по состоянию на 15 ноября 2023 года);

- информация об обращениях граждан, поступивших на рассмотрение в администрацию муниципального образования Ленинградский район за период июля 2023 года, в разрезе сельских поселений района;

- информация об информационно-статистическом обзоре обращений граждан, поступившем из управления по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Президента РФ в части касающейся муниципального образования Ленинградский район;

- информация об обращениях граждан, поступивших в 2021, 2022 годы и за истекший период 2023 года в части вопросов, относящиеся к полномочиям сельских поселений;

- информация о работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования Ленинградский район за октябрь – ноябрь 2023 года;

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

- о работе с обращениями граждан в муниципальном образовании Ленинградский район по состоянию на февраль 2023 года с указанием остроактуальных вопросов, со статистическим сравнением за 2022 и 2023 годы;

- информация о работе с письменными и устными обращениями граждан в администрации муниципального образования Ленинградский район за 12 месяцев 2023 года (по состоянию на 26 декабря 2023 года).

Во втором квартале 2023 года оказана методическая помощь по повышению качества работы с обращениями граждан каждому из двенадцати сельских поселений Ленинградского района, в ходе работы указано на имеющиеся недостатки, даны рекомендации по ведению делопроизводства.

В целях предупреждения ошибок в работе с обращениями граждан 19 апреля 2023 года, 20 июля 2023 года, 24 ноября 2023 года и 30 ноября 2023 года проведены семинары- совещания с лицами , ответственными за работу с обращениями граждан, в администрации муниципального образования и администрациях сельских поселений района.

Заместитель главы
муниципального образования
Ленинградский район

В.Н.Шерстобитов