Пояснительная записка

к статистическим данным о работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования Крыловский район за

первое полугодие 2024 года.

За первое полугодие 2024 года в администрацию муниципального образования Крыловский район поступило всего 197 обращений, из них - 137 письменных обращений граждан, для сравнения за тот же период 2023 года -137. Количество граждан записавшихся на личный прием к главе муниципального образования и его заместителям – 60, за 2023 год – 73, снижение количества обращений граждан, записавшихся на личный прием на 18%. Всего рассмотрено 128 письменных обращений, в работе 8. Через «Единый портал государственных и муниципальных услуг» поступило 34 обращения. Нарушений сроков по результатам рассмотрения обращений не выявлено. Количество обращений рассмотренных комиссионно, с выездом на место – 56 из 128 рассмотренных письменных обращений, что составляет 44% от количеств рассмотренных. Увеличилось количество вопросов, связанных с благоустройством и содержанием дорог - 35, подтопление – 17, водоснабжение и водоотведение – 12. По вопросам качества исполнения наиболее значимых вопросов, таких как оказание помощи семьям участников СВО, водоснабжение, электроэнергия и другие специалист связывается по телефону с заявителями и выясняет исполнительность. Многие вопросы решаются в телефонном режиме.

ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

Тематика письменных обращений представлена в нижеследующей таблице.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №№ п/п | Тематика обращений | Количество вопросов | % от общего количества |
| 1 | Подтопление | 17 | 12 |
| 2 | Водоснабжение, водоотведение | 12 | 9 |
| 3. | Благоустройство, содержание дорог | 35 | 26 |
| 4. | Жилищные | 9 | 6 |
| 5. | Вопросы газоснабжения | 7 | 5 |
| 6 | Транспорт | 3 | 2 |
| 7 | Земельные отношения | 8 | 6 |
| 8 | Образование | 4 | 3 |
| 9 | Электроснабжение | 8 | 6 |
| 10 | ТКО | 12 | 9 |
| 11. | Другие | 17 | 12 |
| 12 | СВО | 5 | 4 |
| 13 | Всего: | 137 | 100% |

**Тематика обращений на личных приемах.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №№  п/п | Тематика обращений | Количество  вопросов | % от общего  Количества |
| 1. | Земельные отношения | 22 | 37 |
| 2 | Благоустройство,содержание дорог | 3 | 5 |
| 3 | СВО | 5 | 8 |
| 4 | Вопросы газификации | 2 | 3 |
| 5 | Водоснабжение, водоотведение | 4 | 7 |
| 6 | Другие | 8 | 13 |
| 7 | Жилищные | 5 | 8 |
| 8 | Электроснабжение | 1 | 2 |
| 9 | Подтопление | 3 | 5 |
| 10 | Материальная помощь | 3 | 5 |
| 11 | ТКО | 3 | 5 |
| 12 | Образование | 1 | 2 |
| 13 | Всего | 60 | 100 |

Анализ тематики обращений на личном приеме показывает, что за первое полугодие 2024 года приоритетными стали земельные отношения, жилищные, водоснабжение и водоотведение. Продолжают оставаться актуальными вопросы благоустройства и содержание дорог.

Для предоставления возможности гражданам оперативно решать возникшие проблемы, все вопросы изучаются и анализируются.

С целью оперативного решения вопросов работают телефоны «Горячей линии». Номера телефонов курируемых заместителей публикуются в районной газете и на сайте. В целях скорейшего и скоординированного решения вопросов, за сельскими поселениями закреплены заместители главы муниципального образования. При анализе особое внимание уделяется качеству рассмотрения обращений и ответов по ним, в сложных случаях вырабатываются пути решения проблем заявителя, после чего ответы направляются на доработку. Большое внимание уделяется работе с семьями мобилизованных. Выделяется материальная помощь, в сельских поселениях за каждой семьей закреплены специалисты, привлекаются волонтеры

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан, необходимо обратить внимание на повышение результативности работы, а также на устранение причин, порождающих обоснованные жалобы, повторные обращения. Контролировать полное исполнение обещаний, даваемых заявителю при рассмотрении обращения, усилить разъяснительную работу с населением о возможности непосредственного общения граждан с должностными лицами администрации муниципального образования Крыловский район.

Исполняющий обязанности начальника

отдела контроля и делопроизводства В.В. Бондаренко