Анализ работы

с обращениями граждан в администрации муниципального образования Крыловский район за 12 месяцев

2021 года.

За 12 месяцев 2021 года в администрацию муниципального образования Крыловский район поступило всего 390 обращений, из них - 237 письменных обращений граждан, для сравнения за тот же период 2020 года - 264, наблюдается снижение количества письменных обращений на 10%. Количество граждан записавшихся на личный прием к главе муниципального образования и его заместителям – 153, за 2020 год – 153. Из-за эпидемии коронавируса личный прием и комиссионные выезды на место снижены, Всего рассмотрено 233 письменных обращений, в работе – 4. Нарушений сроков по результатам рассмотрения обращений не выявлено. Количество обращений рассмотренных комиссионно, с выездом на место – 102 из 233 рассмотренных, что составляет 44%. По вопросам качества исполнения наиболее значимых вопросов, таких как оказание материальной помощи многодетным и малоимущим семьям, водоснабжение, электроснабжение и другие специалист связывается по телефону с заявителями и выясняет исполнительность. Многие вопросы решаются в телефонном режиме.

Особое внимание уделяется сообщениям, поступившим на прямую линию с губернатором Краснодарского края в декабре текущего года. От жителей Крыловского района поступило 13 вопросов, которые рассмотрены должностными лицами администрации муниципального образования Крыловский район и даны соответствующие разъяснения. Наибольшее количество вопросов связанных с очистными сооружениями, газификацией и ремонтом дорог.

Тематика письменных обращений представлена в нижеследующей таблице.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №№ п/п | Тематика обращений | Количество вопросов | % от общего количества |
| 1 | Здравоохранение | 11 | 5 |
| 2 | Водоснабжение, водоотведение | 37 | 15 |
| 3. | Благоустройство, содержание дорог | 25 | 11 |
| 4. | Жилищные | 23 | 9 |
| 5. | Вопросы газоснабжения | 14 | 6 |
| 6 | Различные виды материальной помощи | 18 | 8 |
| 7 | Земельные отношения | 25 | 11 |
| 8 | Образование | 7 | 3 |
| 9 | Электроснабжение | 7 | 3 |
| 10 | ТКО | 20 | 8 |
| 11. | Другие | 50 | 21 |
| 12 | Всего: | 237 | 100% |

**Тематика обращений на личных приемах.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №№  п/п | Тематика обращений | Количество  вопросов | % от общего  Количества |
| 1. | Земельные отношения | 46 | 30 |
| 2 | Благоустройство, содержание дорог | 18 | 12 |
| 3 | Жилищные вопросы | 29 | 19 |
| 4 | Вопросы газификации | 4 | 3 |
| 5 | Водоснабжение, водоотведение | 14 | 9 |
| 6 | Здравоохранение | 7 | 4 |
| 7. | Другие | 24 | 16 |
| 8 | Различные виды материальной помощи | 8 | 5 |
| 9 | ТКО | 3 | 2 |
| 1 | Всего | 153 | 100 |

Анализ тематики обращений показывает, что за 12 месяцев 2021 года приоритетными стали земельные отношения, водоснабжения и жилищные, продолжают оставаться актуальными вопросы ремонта дорог и оказание материальной помощи.

Для предоставления возможности гражданам оперативно решать возникшие проблемы, все вопросы изучаются и анализируются. В декабре текущего года проведена «Горячая линия» с главой района в редакции газеты «Авангард», где были рассмотрены 17 вопросов. Основные вопросы касались газификации, ремонта дорог и здравоохранения. Заявителям в кратчайшие сроки даны разъяснения по всем вопросам, ответы опубликованы в газете «Авангард».

С целью оперативного решения вопросов обращений работают телефоны «Горячей линии». Номера телефонов и вопросы, курируемые заместителями, 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.

В здании администрации функционирует почтовый ящик для сбора обращений в адрес губернатора Краснодарского края и почтовый ящик для обращений на имя главы муниципального образования. Информация об организации работы Приемной главы администрации (губернатора) Краснодарского края и приемной администрации муниципального образования размещена на информационных стендах и сайтах.