Анализ

 работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Крыловский район за

12 месяцев 2023 года.

 За 12 месяцев 2023 года в администрацию муниципального образования Крыловский район поступило всего 481 обращение, из них – 346 письменных обращений граждан, для сравнения за тот же период 2022 года - 213 , наблюдается рост количества письменных обращений на 39 %. Количество граждан записавшихся на личный прием к главе муниципального образования и его заместителям – 135, за 2022 год –115, рост количества обращений граждан, записавшихся на личный прием на 15%. Всего рассмотрено 340 письменных обращений, в работе 6. Нарушений сроков по результатам рассмотрения обращений не выявлено. Количество обращений рассмотренных комиссионно, с выездом на место – 144 из 340 рассмотренных письменных обращений, что составляет 42% от количеств рассмотренных. Увеличилось количество вопросов, связанных с водоснабжением - 52, благоустройство и содержание дорог – 74, газоснабжение -29. ТКО – 33. По вопросам качества исполнения наиболее значимых вопросов, таких как оказание материальной помощи многодетным и малоимущим семьям, 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 | Здравоохранение | 1 | 0 |
| 2 | Водоснабжение, водоотведение | 52 | 15 |
| 3. | Благоустройство, содержание дорог | 74 | 21 |
| 4. | Жилищные | 13 | 4 |
| 5. | Вопросы газоснабжения | 29 | 8 |
| 6 | Различные виды материальной помощи | 2 | 1 |
| 7 | Земельные отношения | 19 | 5 |
| 8 | Образование | 23 | 7 |
| 9 | Электроснабжение | 14 | 4 |
| 10 | ТКО | 33 | 10 |
| 11. | Другие | 48 | 14 |
| 12 | СВО | 15 | 4 |
| 13 | Благоустройство  | 23 | 7 |
| 13 | Всего: | 346 | 100% |

 **Тематика обращений на личных приемах.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №№ п/п | Тематика обращений | Количество вопросов | % от общего Количества |
| 1. | Земельные отношения | 58 | 43 |
| 2 | Благоустройство,содержание дорог | 15 | 11 |
| 3 | Мобилизация | 3 | 2 |
| 4 | Вопросы газификации | 9 | 7 |
| 5 | Водоснабжение, водоотведение | 6 | 4 |
| 6 | Другие | 28 | 21 |
| 7 | Материальная помощь | 5 | 4 |
| 8 | Благоустройство территорий | 3 | 2 |
| 9 | Жилищные | 5 | 4 |
|  10 | ТКО | 2 | 1 |
| 11 | Электроснабжение | 1 | 1 |
| 1 | Всего | 135 | 100 |

 Анализ тематики обращений показывает, что за 12 месяцев 2023 года приоритетными стали благоустройство и содержание дорог, земельные отношения, вопросы водоснабжения и водоотведения, газоснабжение и жилищные.

 В результате подготовки «Прямой линии» Губернатора Краснодарского края в администрацию муниципального образования Крыловский район в работу поступило 28 сообщений (через чат-бот и телекоммуникационные сети). По двум сообщениям меры приняты (догазификация домовладения и качество водоснабжения), по остальным вопросам заявителям даны разъяснения. Продолжается работа для положительного принятия решения многих вопросов, относящихся к компетенции района.

 Для предоставления возможности гражданам оперативно решать возникшие проблемы, все вопросы изучаются и анализируются. Регулярно проводится «Горячая линия» с главой района. Разъяснения гражданам даются в ходе диалога, вопросы требующие проведения каких-либо мероприятий по их решению впоследствии освещаются на страницах газеты. На постоянной основе ведется анализ исполнения Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

 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 закреплены специалисты за семьями мобилизованных, 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.

 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.

Бондаренко Валентина Васильевна

8-861-61-35-689