Анализ

 работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Крыловский район за

первый квартал 2024 года.

 За первый квартал 2024 года в администрацию муниципального образования Крыловский район поступило всего 104 обращения, из них - 73 письменных обращений граждан, для сравнения за тот же период 2023 года -80, наблюдается снижение количества письменных обращений на 9%. Количество граждан записавшихся на личный прием к главе муниципального образования и его заместителям – 31, за 2023 год – 39, снижение количества обращений граждан, записавшихся на личный прием на 21%. Всего рассмотрено 67 письменных обращения, в работе 6. Нарушений сроков по результатам рассмотрения обращений не выявлено. Количество обращений рассмотренных комиссионно, с выездом на место – 31 из 67 рассмотренных письменных обращений, что составляет 46% от количеств рассмотренных. Увеличилось количество вопросов, связанных с благоустройством и содержанием дорог - 17, подтопление – 17, газификация – 5. По вопросам качества исполнения наиболее значимых вопросов, таких как оказание материальной помощи многодетным и малоимущим семьям, 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 | 23 |
| 2 | Водоснабжение, водоотведение | 2 | 3 |
| 3. | Благоустройство, содержание дорог | 17 | 23 |
| 4. | Жилищные | 2 | 3 |
| 5. | Вопросы газоснабжения | 5 | 7 |
| 6 | Транспорт | 3 | 4 |
| 7 | Земельные отношения | 5 | 7 |
| 8 | Образование | 2 | 3 |
| 9 | Электроснабжение | 4 | 5 |
| 10 | ТКО | 5 | 7 |
| 11. | Другие | 10 | 14 |
| 12 | СВО | 1 | 1 |
| 13 | Всего: | 73 | 100% |

 **Тематика обращений на личных приемах.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №№ п/п | Тематика обращений | Количество вопросов | % от общего Количества |
| 1. | Земельные отношения | 6 | 19 |
| 2 | Благоустройство,содержание дорог | 1 | 3 |
| 3 | СВО | 4 | 13 |
| 4 | Вопросы газификации | 1 | 3 |
| 5 | Водоснабжение, водоотведение | 2 | 7 |
| 6 | Другие | 6 | 19 |
| 7 | Жилищные | 4 | 13 |
| 8 | Электроснабжение | 1 | 3 |
| 9 | Подтопление | 3 | 10 |
| 10 | Материальная помощь | 1 | 3 |
| 11 | ТКО | 1 | 3 |
| 12 | Образование | 1 | 3 |
| 13 | Всего | 31 | 100 |

 Анализ тематики обращений на личном приеме показывает, что за первый квартал 2024 года приоритетными стали земельные отношения, жилищные, подтопление домов. Продолжают оставаться актуальными вопросы благоустройства территорий.

 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 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.