ИНФОРМАЦИЯ

о работе с обращениями граждан, поступившими в адрес администрации Андроповского муниципального округа Ставропольского края за I квартал 2025 года.

За период с 01 января по 31 марта 2025 года в администрацию Андроповского муниципального округа поступило 74 обращения. Это на 1 единицу или на 1 % больше, чем за аналогичный период 2024 года (73).

В администрацию Андроповского муниципального округа было адресовано 43 (72 %) обращений граждан, 31 (39 %) – поступило из различных федеральных органов власти, в основном из Правительства Ставропольского края.

Наибольшее количество обращений было направлено гражданами в форме письменного документа – 31. На «Телефон доверия главы Андроповского муниципального округа» обратилось 15 граждан. На «Телефон доверия Губернатора Ставропольского края» поступило 8 обращений, на устном приеме в администрации округа поступило 20 обращений.

Анализ данных о форме поступления обращений граждан показал, что наибольшая активность населения прослеживается на территории Курсавского территориального отдела ААМО – 39 обращений. По сравнению с аналогичным периодом предыдущего 2024 года число обращений увеличилось на 15% (34).

Среди остальных территориальных отделов ААМО распределение выглядит следующим образом:

Водораздельный территориальный отдел ААМО – 3 (на 33% меньше чем в 2024 году – 4);

Солуно-Дмитриевский территориальный отдел ААМО – 4 (на 25% меньше чем в 2024 году – 5);

Воровсколесский территориальный отдел ААМО – 5 (на 66% больше чем в 2024 году – 3);

Казинский территориальный отдел ААМО – 3 (в 2024 году – 3);

Янкульский территориальный отдел ААМО – 3 (в 2024 году – 3);

Крымгиреевский территориальный отдел ААМО – 0 (в 2024 году –0);

Красноярский территориальный отдел ААМО – 1 (в 2024 году – 1);

Султанский территориальный отдел ААМО – 0 (в 2024 году – 0);

Новоянкульский территориальный отдел ААМО – 1 (в 2024 году – 1);

Куршавский территориальный отдел ААМО – 3 (в 2024 году – 1);

от граждан, проживающих в других регионах России – 12 (на 66% меньше чем в 2024 году – 18).

Авторами большинства обращений, поступивших в администрацию округа, являются незащищенные слои населения: 26 пенсионера, 32 рабочих и служащих, 8 домохозяек, 4 многодетных семей, 4 обращения являются коллективными.

Вопросы **землепользования** затронуты в 6 обращениях, что на 33 % меньше показателей 2024 года (8). В основном граждане просят выделить земельные участки для осуществления жилищного строительства, предоставить их в аренду для ведения предпринимательской деятельности, решить межевые и иные земельные споры.

На 53% уменьшилось число жалоб на перебои водоснабжения – 8 обращений (в 2024 году 15 обращений);

Анализ обращений по тематике **жилищно-коммунальной сферы** (4)показал, что по сравнению с соответствующими показателями 2024 года (7) их количество снизилось на 57 %.

По вопросам **ремонта объектов дорожной сферы,** ремонта проездов и тротуаров поступило 10 обращений – на 70 % меньше, чем в 2024 году (17).

На 62 % уменьшилось количество обращений, связанных с проблемами **транспортного обслуживания населения** (с 5 до 8).

Уменьшилось число заявлений об **оказании материальной помощи и мерах социальной поддержки** на 40 % (с 2 до 5).

За I квартал 2025 год были проведены 3 «прямые линии» Главы Андроповского муниципального округа, на которые поступило 9 вопросов. На большинство из них глава округа ответила в ходе прямого диалога. Вопросы, требующие времени для решения, поставлены на контроль. Такая форма работы популярна у населения.

Осуществляется работа в автоматизированной системе управления негативными мнениями в социальных сетях «Инцидент Менеджмент» и через платформу обратной цифровой связи - единое окно портала госуслуг.

За 2024 год в администрацию округа по системе «Инцидент Менеджмент» поступило 78вопросов, в прошлом году их было - 66. Значительное число инцидентов посвящено проблеме эксплуатации и ремонта дорог – 60, безопасность и правопорядок – 3, проблемы работы общественного транспорта затронуты в 2 инцидентах. Вопросы благоустройства поднимались в 3 инцидентах; вопросы жилищно-коммунальной сферы затронуты в 2 инцидентах; образования – 3; обращения с отходами – 2, военная служба – 1, связь и телевидение – 1. Все инциденты своевременно отработаны, ответы размещены.

За 2024 год через платформу обратной цифровой связи (далее – ПОС) поступило 42 вопроса, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года - увеличилось на 12% (5 вопроса). ПОС создан для повышения качества отработки сообщений граждан и сокращения сроков решения вопросов, а также для оперативного реагирования органов власти на проблемные вопросы граждан. Обратная связь позволяет отследить основные запросы населения и повышает эффективность работы органа власти.

С учетом доступности и разнообразия каналов связи работа с обращениями и сообщениями граждан будет продолжена и направлена на повышение удовлетворенности граждан и получение позитивной обратной связи.

 Работа с заявлениями, жалобами и предложениями граждан, поступающими в администрацию Андроповского муниципального округа, в том числе контроль за сроками и качеством их рассмотрения, продолжается.

Главный специалист

отдела по организационным

и общим вопросам администрации

Андроповского муниципального округа Н.В. Гризоглаз