ИНФОРМАЦИЯ

о работе с обращениями граждан, поступившими в адрес администрации Андроповского муниципального округа за I полугодие 2023 года

Работа с письменными,  устными и  коллективными обращениями, а также личный прием граждан - одно из основных направлений работы администрации округа. Обращениям жителей уделяется самое серьезное и пристальное внимание, они анализируются, изучаются, проверяются, берутся на контроль, на их решение законодательством предусмотрены сроки исполнения и разъяснения.

За период с 01 января по 30 июня 2023 года в администрацию Андроповского муниципального округа поступило 152 обращения. Это на 12 единиц или на 7 % меньше, чем за аналогичный период 2022 года (164).

В администрацию Андроповского муниципального округа было адресовано 82 (57 %) обращений граждан, 63 (43 %) – поступило из различных федеральных органов власти, в основном из Правительства Ставропольского края.

Наибольшее количество обращений было направлено гражданами в форме письменного документа –82. На «Телефон доверия главы Андроповского муниципального округа» обратился 31 гражданин. На «Телефон доверия Губернатора Ставропольского края» поступило 12 обращений, 27 обращений граждан поступили на устном приеме в администрации округа.

Анализ данных о форме поступления обращений граждан показал, что наибольшая активность населения, прослеживается на территории Курсавского территориального отдела ААМО – 69 обращений. По сравнению с аналогичным периодом предыдущего 2022 года прослеживается уменьшение числа обращений на 98% (70).

Среди остальных территориальных отделов ААМО распределение выглядит следующим образом:

Янкульский территориальный отдел ААМО – 11 (на 92% меньше чем в 2022 году – 12);

Водораздельный территориальный отдел ААМО – 10 (на 10% меньше чем в 2022 году – 11);

Воровсколесский территориальный отдел ААМО – 9 (на 82% меньше чем в 2022 году – 11);

Солуно-Дмитриевский территориальный отдел ААМО – 4 (на 25% меньше чем в 2022 году – 5);

Крымгиреевский территориальный отдел ААМО – 3 (в 2022 году – 3);

Казинский территориальный отдел ААМО – 3 (на 60% меньше чем в 2022 году – 5);

Куршавский территориальный отдел ААМО – 3 (на 75% меньше чем в 2022 году – 4);

Султанский территориальный отдел ААМО – 2 (в 2022 году – 2);

Красноярский территориальный отдел ААМО – 2 (на 66% меньше чем в 2022 году – 3);

Новоянкульский территориальный отдел ААМО – 1 (на 50% меньше чем в 2022 году – 2);

от граждан, проживающих в других регионах России – 35 (на 3% меньше чем в 2022 году – 36).

Авторами большинства обращений, поступивших в администрацию округа, являются незащищенные слои населения: 48 пенсионеров, 56 рабочих и служащих, 23 домохозяйки, 13 многодетных семей, 7 безработных, 5 обращений являются коллективными.

За полугодие 2023 года были проведены 4 «прямых линий» с главой Андроповского муниципального округа, на которые поступили 24 вопроса. На большинство вопросов были даны ответы в ходе прямого диалога. Вопросы, требующие времени для решения, поставлены на контроль. Такая форма показывает, что граждане не остаются безучастными к жизни села.

Вопросы **землепользования** затронуты в 23 обращениях, что на 54 % меньше показателей 2022 года (42). 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. Кроме того, продолжают поступать обращения владельцев земельных долей (паев) по вопросам взаимоотношений с арендаторами.

По прежнему жителей волнуют вопросы благоустройства населенных пунктов, таких обращений 15. По сравнению с соответствующими показателями 2022 года (9) их количество увеличилось на 60 %.

На 26% уменьшилось число жалоб на перебои водоснабжения – 15 обращений (в 2022 году 19 обращений);

Анализ обращений по тематике **жилищно-коммунальной сферы** (14)показал, что по сравнению с соответствующими показателями 2022 года (68) их количество снизилось на 21 %.

По вопросам **ремонта объектов дорожной сферы,** ремонта проездов и тротуаров поступило 12 обращений – на 42 % меньше, чем в 2022 году (17).

На 20 % уменьшилось количество обращений, связанных с проблемами **транспортного обслуживания населения** (с 6 до 5).

Уменьшилось число заявлений об **оказании материальной помощи и мерах социальной поддержки** на 50 % (с 18 до 9).

Вопросы сферы **образования** затрагивают авторы 6 обращений (в 2022 году - 8 (75%).

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

Система облегчает жизнь людям, ответ приходит на ту же площадку, где оставили заявку. Любой человек может напрямую направить вопрос в аккаунт главы округа, губернатора края и получить на него ответ по существу, информация уточняется, комментируется специалистами.

За 1 полугодие 2023 года в администрацию округа по системе «Инцидент Менеджмент» поступило 111вопросов, в прошлом году их было 117. Значительное число инцидентов посвящено проблеме эксплуатации и ремонта дорог – 43. Вопросы благоустройства поднимались в 25 инцидентах; вопросы жилищно-коммунальной сферы затронуты в 8 инцидентах; образования – 6; вопросы безопасности волнуют 5 заявителей; электроснабжения – 4; проблемы работы общественного транспорта затронуты в 3 инцидентах, также по 3 инцидента в отношении сферы здравоохранения, связи и телевидения, мобилизации; вывоза мусора, социального обслуживания; и 2 инцидента затронули отрасль культуры. Все инциденты своевременно отработаны, ответы размещены.

За 1 полугодие 2023 года через платформу обратной цифровой связи поступило 4 вопроса, по сравнению аналогичного периода прошлого года -41 вопрос (уменьшилось на 10%); образование – 1; дворы и территория – 1, выплата на детей от 3 до 7 лет – 2.

Работа с заявлениями, жалобами и предложениями граждан, поступающими в администрацию Андроповского муниципального округа Ставропольского края, 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