ИНФОРМАЦИЯ

о работе с обращениями граждан, поступившими в адрес администрации Андроповского муниципального округа Ставропольского края

за 1 полугодие 2025 года

За период с 01 января по 30 июня 2025 года в администрацию Андроповского муниципального округа поступило 152 обращения. Это на 10 % меньше, чем за аналогичный период 2024 года (168).

В администрацию Андроповского муниципального округа было адресовано 96 (58 %) обращений граждан, 56 (37 %) – поступило из различных федеральных органов власти, в основном из Правительства Ставропольского края.

Наибольшее количество обращений было направлено гражданами в форме письменного документа – 76. На «Телефон доверия главы Андроповского муниципального округа» обратилось 27 граждан. На «Телефон доверия Губернатора Ставропольского края» поступило 10 обращений, на устном приеме в администрации округа поступило 39 обращений.

Анализ данных о форме поступления обращений граждан показал, что наибольшая активность населения прослеживается на территории Курсавского территориального отдела ААМО – 79 обращений. По сравнению с аналогичным периодом предыдущего 2024 года число обращений уменьшилось на 3% (82).

Среди остальных территориальных отделов ААМО распределение выглядит следующим образом:

Водораздельный территориальный отдел ААМО – 7 (в 2024 году – 7);

Солуно-Дмитриевский территориальный отдел ААМО – 9 (на 60% меньше чем в 2024 году – 15);

Воровсколесский территориальный отдел ААМО – 11 (на 9% меньше чем в 2024 году – 12);

Казинский территориальный отдел ААМО – 6 (в 2024 году – 6);

Янкульский территориальный отдел ААМО – 6 ( на 50% меньше чем в 2024 году – 9);

Крымгиреевский территориальный отдел ААМО – 0 (в 2024 году –2);

Красноярский территориальный отдел ААМО – 2 (в 2024 году – 2);

Султанский территориальный отдел ААМО – 0 (в 2024 году – 3);

Новоянкульский территориальный отдел ААМО – 2 (в 2024 году – 0);

Куршавский территориальный отдел ААМО – 6 (в 2024 году – 3);

от граждан, проживающих в других регионах России – 24 (на 12% меньше чем в 2024 году – 27).

Авторами большинства обращений, поступивших в администрацию округа, являются незащищенные слои населения: 62 пенсионера, 58 рабочих и служащих, 16 домохозяек, 8 многодетных семей, 8 обращения являются коллективными.

Вопросы **землепользования** затронуты в 19 обращениях, что на 5 % меньше показателей 2024 года (20). 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 12% уменьшилось число жалоб на перебои водоснабжения – 16 обращений (в 2024 году 18 обращений);

Анализ обращений по тематике **жилищно-коммунальной сферы** (11)показал, что по сравнению с соответствующими показателями 2024 года (13) их количество снизилось на 18 %.

По вопросам **ремонта объектов дорожной сферы,** ремонта проездов и тротуаров поступило 18 обращений – на 60 % увеличилось, чем в 2024 году (11).

На 55 % увеличилось количество обращений, связанных с проблемами **транспортного обслуживания населения** (с 10 до 18).

Уменьшилось число заявлений об **оказании материальной помощи и мерах социальной поддержки** на 37 % (с 8 до 3).

За 1 полугодие 2025 года проведено 6 «прямых линий» Главы Андроповского муниципального округа, на которые поступило 37 вопросов. На большинство из них глава округа ответила в ходе прямого диалога. Вопросы, требующие времени для решения, поставлены на контроль.

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

За 1 полугодие 2025 года в администрацию округа по системе «Инцидент Менеджмент» поступило 118вопросов, в прошлом году их было - 27. Значительное число инцидентов посвящено проблеме эксплуатации и ремонта дорог – 75, безопасности и правопорядка – 3, проблемы работы общественного транспорта затронуты в 4 инцидентах. Вопросы благоустройства поднимались в 12 инцидентах; вопросы жилищно-коммунальной сферы затронуты в 4 инцидентах; образования – 8; обращения с отходами – 4, военная служба – 1, связь и телевидение – 1. Все инциденты своевременно отработаны, ответы размещены.

За 1 полугодие 2025 года через платформу обратной цифровой связи (далее – ПОС) поступило 55 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года - увеличилось на 44% (24 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