ИНФОРМАЦИЯ

о работе с обращениями граждан, поступившими в адрес администрации Андроповского муниципального округа за 2023 год

За период с 01 января по 31 декабря 2023 года в администрацию Андроповского муниципального округа поступило 381 обращение. Это на 36 единиц или на 10 % больше, чем за аналогичный период 2022 года (345).

В администрацию Андроповского муниципального округа было адресовано 193 (51 %) обращений граждан, 188 (49 %) – поступило из различных федеральных органов власти, в основном из Правительства Ставропольского края.

Наибольшее количество обращений было направлено гражданами в форме письменного документа –216; 74 обращений граждан поступили на устном приеме в администрации округа. На «Телефон доверия главы Андроповского муниципального округа» обратился 61 гражданин. На «Телефон доверия Губернатора Ставропольского края» поступило 30 обращений.

Анализ данных о форме поступления обращений граждан показал, что наибольшая активность населения по прежнему прослеживается на территории Курсавского территориального отдела ААМО – 188 обращений. По сравнению с аналогичным периодом предыдущего 2022 года прослеживается увеличения числа обращений на 11% (21).

Среди остальных территориальных отделов ААМО распределение выглядит следующим образом:

Янкульский территориальный отдел ААМО – 36 (на 25% больше чем в 2022 году – 16);

Водораздельный территориальный отдел ААМО – 29 (на 16% больше чем в 2022 году – 25);

Солуно-Дмитриевский территориальный отдел ААМО – 18 (на 56% меньше чем в 2022 году – 32);

Казинский территориальный отдел ААМО – 13 (на 69% больше чем в 2022 году –9);

Воровсколесский территориальный отдел ААМО – 12 (на 8% меньше чем в 2022 году – 13);

Куршавский территориальный отдел ААМО – 10 (на 40% больше чем в 2022 году – 4);

Султанский территориальный отдел ААМО – 5 (в 2022 году – 9);

Крымгиреевский территориальный отдел ААМО – 4 (в 2022 году – 3);

Красноярский территориальный отдел ААМО – 4 (на 50% меньше чем в 2022 году – 8);

Новоянкульский территориальный отдел ААМО – 3 (на 50% меньше чем в 2022 году – 6);

от граждан, проживающих в других регионах России – 59 (на 11% больше чем в 2022 году – 53).

Авторами большинства обращений, поступивших в администрацию округа, являются незащищенные слои населения: 136 пенсионеров, 84 рабочих и служащих, 58 домохозяйки, 47 многодетных семей, 31 безработный, 25 обращений являются коллективными.

За 2023 год были проведены 11 «прямых линий» главы Андроповского муниципального округа, на которые поступило 68 вопросов. На большинство вопросов были даны ответы в ходе прямого диалога. Вопросы, требующие времени для решения, поставлены на контроль. Такая форма работы востребованна и вызывает интерес у жителей.

Тематика обращений разнообразна. Вопросы **землепользования** затронуты в 41 обращениях, что на 5 % меньше показателей 2022 года (43). 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 28. По сравнению с соответствующими показателями 2022 года (9) их количество увеличилось на 32 %.

На 12% уменьшилось число жалоб на перебои водоснабжения – 17 обращений (в 2022 году 19 обращений);

Анализ обращений по тематике **жилищно-коммунальной сферы** (27)показал, что по сравнению с соответствующими показателями 2022 года (68) их количество снизилось на 39 %.

По вопросам **ремонта объектов дорожной сферы,** ремонта проездов и тротуаров поступило 38 обращений – на 45 % больше, чем в 2022 году (17).

На 28 % увеличилось количество обращений, связанных с проблемами **транспортного обслуживания населения** (с 5 до 18).

Увеличилось число заявлений об **оказании материальной помощи и мерах социальной поддержки** на 17 % (с 18 до 21).

Вопросы сферы **образования** затрагивают авторы 12 обращений (в 2022 году - 8 (50%).

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, губернатора края и получить на него ответ по существу, информация уточняется, комментируется специалистами.

За 2023 год в администрацию округа по системе «Инцидент Менеджмент» поступило 247вопросов, в прошлом году их было меньше -117. Значительное число инцидентов посвящено проблеме эксплуатации и ремонта дорог – 82. Вопросы благоустройства поднимались в 54 инцидентах; вопросы жилищно-коммунальной сферы затронуты в 17 инцидентах; общественного транспорта - в 16 инцидентах, образования – 15; вопросы безопасности волнуют 12 заявителей; военная служба – 11; социального обслуживания – 10; вывоза мусора – 6; связь и телевидения – 4;законность – 3; строительства – 3; также по 3 инцидентам в отношении сферы здравоохранения; 2 инцидента затронули отрасль культуры; погребения – 3; электроснабжения – 2; гос. муниципальное управление – 2; физическая культура – 1; экономика и бизнес – 1. Все инциденты своевременно отработаны, ответы размещены.

За 2023 год через платформу обратной цифровой связи поступило 10 вопросов, по сравнению аналогичного периода прошлого года -59 вопросов (уменьшилось на 17%); образование – 1; автодороги – 2; дворы и территория – 2, выплата на детей от 3 до 7 лет – 1; мусор – 1; благоустройство – 1; строительство – 1; физическая культура – 1.

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