ИНФОРМАЦИЯ

о работе с обращениями граждан, поступившими в адрес администрации Андроповского муниципального округа Ставропольского края за 2024 год.

За период с 01 января по 31 декабря 2024 года в администрацию Андроповского муниципального округа поступило 359 обращений. Это на 22 единицы или на 6 % меньше, чем за аналогичный период 2023 года (381).

В администрацию Андроповского муниципального округа было адресовано 214 (70 %) обращений граждан, 145 (30 %) – поступило из различных федеральных органов власти, в основном из Правительства Ставропольского края.

Наибольшее количество обращений было направлено гражданами в форме письменного документа – 176. На «Телефон доверия главы Андроповского муниципального округа» обратилось 63 гражданина. На «Телефон доверия Губернатора Ставропольского края» поступило 30 обращений, на устном приеме в администрации округа поступило 90 обращений.

Анализ данных о форме поступления обращений граждан показал, что наибольшая активность населения прослеживается на территории Курсавского территориального отдела ААМО – 182 обращений. По сравнению с аналогичным периодом предыдущего 2023 года число обращений уменьшилось на 3% (188).

Среди остальных территориальных отделов ААМО распределение выглядит следующим образом:

Водораздельный территориальный отдел ААМО – 32 (на 10% больше чем в 2023 году – 29);

Солуно-Дмитриевский территориальный отдел ААМО – 26 (на 44% больше чем в 2023 году – 18);

Воровсколесский территориальный отдел ААМО – 18 (на 66% больше чем в 2023 году – 12);

Казинский территориальный отдел ААМО – 14 (на 8% больше чем в 2023 году – 13);

Янкульский территориальный отдел ААМО – 12 (на 33% меньше чем в 2023 году – 36);

Крымгиреевский территориальный отдел ААМО – 9 (на 44% больше чем в 2023 году – 4);

Красноярский территориальный отдел ААМО – 9 (в 2023 году – 4);

Султанский территориальный отдел ААМО – 7 (на 71% больше чем в 2023 году – 5);

Новоянкульский территориальный отдел ААМО – 7 (в 2023 году – 3);

Куршавский территориальный отдел ААМО – 7 (в 2023 году – 10);

от граждан, проживающих в других регионах России – 36 (на 61% меньше чем в 2023 году – 59).

Авторами большинства обращений, поступивших в администрацию округа, являются незащищенные слои населения: 93 пенсионера, 126 рабочих и служащих, 58 домохозяек, 27 многодетных семей, 31 безработных, 24 обращения являются коллективными.

Вопросы **землепользования** затронуты в 30 обращениях, что на 73 % меньше показателей 2023 года (41). 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 22. По сравнению с соответствующими показателями 2023 года (28) их количество уменьшилось на 78 %.

На 54% увеличилось число жалоб на перебои водоснабжения – 31 обращений (в 2023 году 17 обращений);

Анализ обращений по тематике **жилищно-коммунальной сферы** (14)показал, что по сравнению с соответствующими показателями 2023 года (27) их количество снизилось на 52 %.

По вопросам **ремонта объектов дорожной сферы,** ремонта проездов и тротуаров поступило 30 обращений – на 78 % меньше, чем в 2023 году (38).

На 88 % уменьшилось количество обращений, связанных с проблемами **транспортного обслуживания населения** (с 18 до 16).

Уменьшилось число заявлений об **оказании материальной помощи и мерах социальной поддержки** на 52 % (с 21 до 11).

Вопросы сферы **образования** затрагивают авторы 3 обращений (в 2023 году - 6 (50%).

За 2024 год были проведены 12 «прямых линий» Главой Андроповского муниципального округа, на которые поступили 45 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.

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 2024 год в администрацию округа по системе «Инцидент Менеджмент» поступило 247вопросов, в прошлом году их было также -247. Значительное число инцидентов посвящено проблеме эксплуатации и ремонта дорог – 84, проблемы работы общественного транспорта затронуты в 36 инцидентах. Вопросы благоустройства поднимались в 39 инцидентах; вопросы жилищно-коммунальной сферы затронуты в 12 инцидентах; образования – 13; вопросы безопасности волнуют 13 заявителей; 13 инцидента затронули отрасль культуры. Все инциденты своевременно отработаны, ответы размещены.

За 2024 год через платформу обратной цифровой связи (далее – ПОС) поступило 153 вопроса, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года - увеличилось на 17% (10 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. Используя механизмы ПОС, граждане оценивают полученный ответ. Обратная связь позволяет муниципалитету отследить основные запросы населения и повышает эффективность своей работы.

Приоритетными задачами в работе с обращениями граждан на 2025 год являются:

1. Контроль за исполнением Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в части соблюдения требований качества и полноты подготовки ответов, в том числе проверка результатов рассмотрения с выездом на место.

2. Особый контроль качества исполнения поручений, находящихся на контроле Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Ставропольского края, Администрации Андроповского муниципального округа Ставропольского края.

3. Работа по реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

4. Особый контроль рассмотрения сообщений граждан, поступивших в адрес Президента Российской Федерации (в рамках «Прямой линии»).

5. Внедрение цифровой платформы обратной связи «Госуслуги» как приоритетного направления в работе с обращениями граждан.

6. Формирование и совершенствование подхода к информационно-аналитической работе по обращениям и сообщениям граждан для выявления актуальных тенденций и приоритетов в работе муниципалитета.

С учетом доступности и разнообразия каналов связи работа с обращениями и сообщениями граждан будет 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