

Аналитическая записка по итогам работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Темрюкский район за 2023 год

Администрацией муниципального образования Темрюкский район, администрациями городского и сельских поселений района работа с заявлениями, жалобами и предложениями граждан ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращения в Краснодарском крае», Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Темрюкский район, утвержденной постановлением администрации муниципального образования Темрюкский район от 25 июля 2023 г. № 1106.

В 2023 году в администрацию муниципального образования Темрюкский район поступило 1823 письменных обращения. В 2022 году поступило 1510 письменных обращений, рост количества обращений по сравнению с прошлым годом составил 17 %.

Наибольшее количество письменных обращений поступило на имя главы муниципального образования Темрюкский район - 988, из администрации Краснодарского края поступило 435 обращений, из Администрации Президента Российской Федерации – 400.

В центр обработки сообщений администрации Краснодарского края поступило 331 обращения. В 2022 году таких обращений поступило 242. Рост количества обращений по сравнению с прошлым годом составил 27 %.

По телефону «горячей линии» администрации муниципального образования Темрюкский район было принято 105 обращения, что практически равно количеству таких же обращений, поступивших в 2022 году (АППГ-92).

Динамика поступления письменных обращений в течение 2023 года спокойнее динамики прошлого года, ежеквартально поступало примерно одинаковое количество обращений. Так, в первом квартале 2023 года поступило 418 письменных обращений, во втором - 418, в третьем – 430, в четвертом- 557.

В четвертом квартале 2023 года отмечается рост количества поступивших обращений, как письменных, так и телефонных звонков. Это связано с проведением «Прямой линии» Губернатора Краснодарского края. В рамках подготовки «Прямой линии» Губернатора Краснодарского края в администрацию муниципального образования Темрюкский район поступило 165 сообщений.

Тематический анализ обращений граждан, поступивших за 2023 год, показал, что самыми многочисленными по-прежнему остаются вопросы жилищно-коммунальной сферы. Таких обращений 35 %. Самые актуальные темы по этим вопросам в целом не изменились: это восстановление водоснабжения и электроснабжения, проведение капитального ремонта

многоквартирных домов, предоставление жилья, а также благоустройство населенных пунктов.

Отмечается рост количества обращений, касающихся дорожного хозяйства (11 % от общего количества поступивших обращений), транспортного обеспечения (9 %), и земельных отношений (7 %).

Наибольшее количество обращений поступило от жителей Темрюкского городского поселения (35 %), Таманского (17 %), Старотитаровского и Фонталовского (по 8 %) сельских поселений.

Особое внимание уделялось рассмотрению коллективных и повторных обращений, анализировались причины их поступления. Многие коллективные обращения рассматривались с выездом на место, проведением встреч с жителями с участием представителей администраций городского и сельских поселений.

На официальном сайте администрации муниципального образования Темрюкский район в разделе «Обращения граждан» размещен график приема граждан главой и заместителями главы.

На личных приемах главы муниципального образования Темрюкский район и заместителей главы поступило 239 обращений. Главой принято 95 граждан, заместителями главы – 144.

По-прежнему граждане продолжают использовать для обращения к главе муниципального образования Темрюкский район «Виртуальную приемную», размещенную на официальном сайте муниципального образования Темрюкский район. Таких обращений поступило 19 % от общего количества письменных обращений. Этот способ является доступным и оперативным для жителей и гостей Темрюкского района, чтобы обратиться к органам власти и получить в удобное для себя время ответ на поставленные вопросы.

В популярных социальных сетях созданы аккаунты главы муниципального образования Темрюкский район, на которых публикуется информация о деятельности органов местного самоуправления, а также для оперативного реагирования на темы, поднимаемые пользователями социальных сетей.

В администрации муниципального образования Темрюкский район организована системная работа, направленная на недопущение нарушений сроков рассмотрения обращений, сроков переадресации обращений, а также сокращение письменных обращений граждан в адрес краевых и федеральных структур.

Ежедневно в структурные подразделения администрации муниципального образования Темрюкский район направляется информация с указанием обращений, срок рассмотрения которых истекает в ближайшее время.

Для повышения ответственности должностных лиц при рассмотрении обращений граждан и сокращения количества жалоб в краевые и федеральные органы власти, факты, изложенные в обращениях граждан, проверяются с выездом на место с участием заявителей, что способствует всесторонней проверке фактов. К работе с обращениями граждан, и населением в целом,

привлекаются сотрудники территориальных отделов и управлений федеральных служб и ведомств, правоохранительных структур. Такое конструктивное взаимодействие позволяет реализовывать административные механизмы защиты прав граждан, своевременно предупреждать возникновение острых и социально-значимых проблем, принимать эффективные меры по их преодолению.

Проверка достоверности информации о результатах рассмотрения обращений граждан осуществляется и с выездом на место, и по телефону.

Работа с обращениями граждан была направлена на усиление внутриведомственного контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2016 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на исключение фактов формализма, проведение детального анализа обращений граждан в целях выработки предложений по исключению причин, способствующих росту обращений, уделению особого внимания разъяснительной работе с населением района.

Заместитель главы
муниципального образования
Темрюкский район



М.М. Погиба