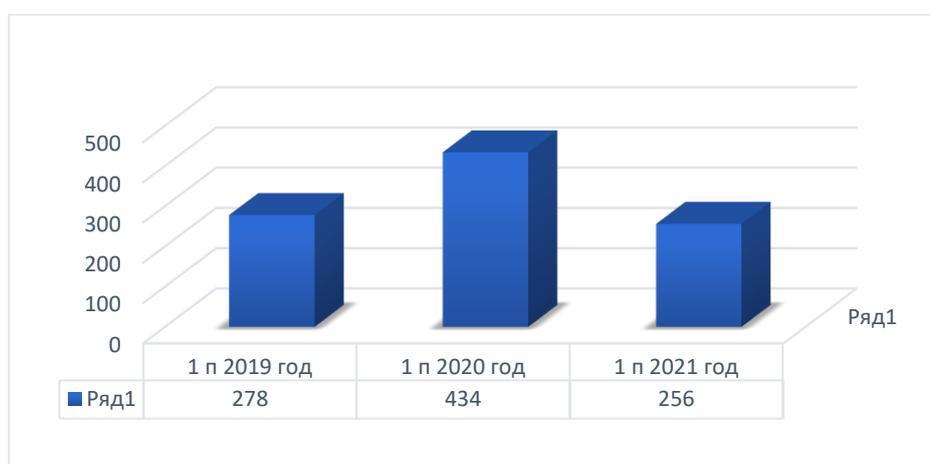


**Записка о работе
с письменными и устными обращениями граждан в администрации
муниципального образования Ленинградский район
в 1 полугодии 2021 года.**

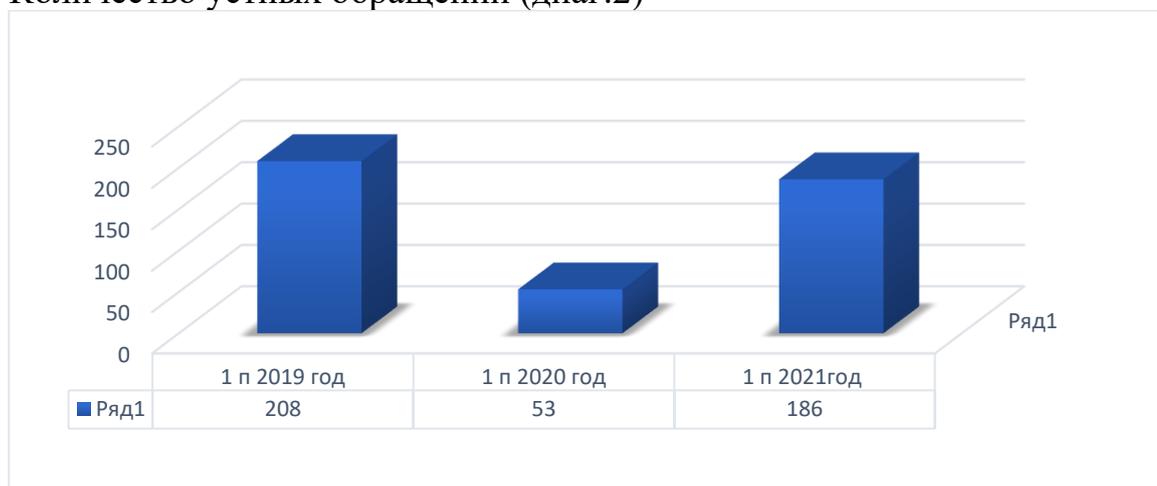
В первом полугодии 2021 года в администрацию муниципального образования Ленинградский район поступило 256 письменных обращений. Имеет место значительное снижение письменных обращений. Так, в первом полугодии прошлого года поступило 434 письменных обращения, таким образом количество писем в этом году по сравнению с прошлым годом снизилось на 40 %. Сравнение с аналогичными периодами 2019 и 2020 годов представлено в диаграмме № 1:

Количество письменных обращений (диаг.1)



Количество обращений, высказанных гражданами на личных приемах главы муниципального образования Ленинградский район и его заместителей напротив выросло в 3,5 раза и в отчетном периоде составило 186 обращений. Сравнение с аналогичными периодами 2019 и 2020 годов представлено в диаграмме № 2:

Количество устных обращений (диаг.2)



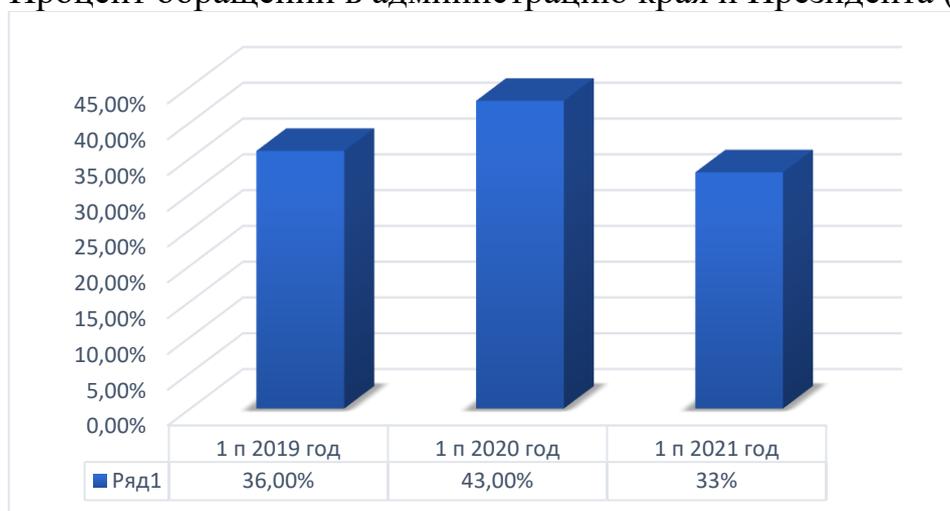
Такая существенная разница в количестве письменных и устных обращений в текущем полугодии и полугодии прошлого года объясняется введением ограничительных мер и ограничением личного приема граждан в

марте прошлого года в целях принятия мер по нераспространению коронавирусной инфекции, как следствие в 2020 году возросло количество письменных и электронных обращений, и уменьшилось число устных обращений. В 2021 году в администрации муниципального образования Ленинградский район личные приемы граждан главой проводятся еженедельно, его заместителями ежедневно по утвержденному графику, также в 1 квартале текущего года состоялись выездные приемы граждан в 5 сельских поселениях: в Белохуторском, Западном, Новоплатнировском, Новоуманском, и Куликовском сельских поселениях.

Объем писем, заявлений, обращений и жалоб граждан в Ленинградском районе, направляемых жителями района в адрес губернатора края и Президента РФ, составляет 33,2% корреспонденции (в аналогичный период прошлого года данный показатель составил 42,9%).

В своих обращениях к губернатору Краснодарского края и Президенту Российской Федерации в 1-м полугодии 2021 года граждане наиболее часто обращаются по вопросам ремонта дорог в населенных пунктах района, высокой стоимости газификации домовладений и подвода газопровода к земельному участку, актуальны вопросы жилищно-коммунальной сферы, а также жители пишут о разрешении конфликтных ситуаций, связанных с нарушением градостроительных норм. Сравнение с аналогичными периодами 2019 и 2020 годов представлено в диаграмме № 3:

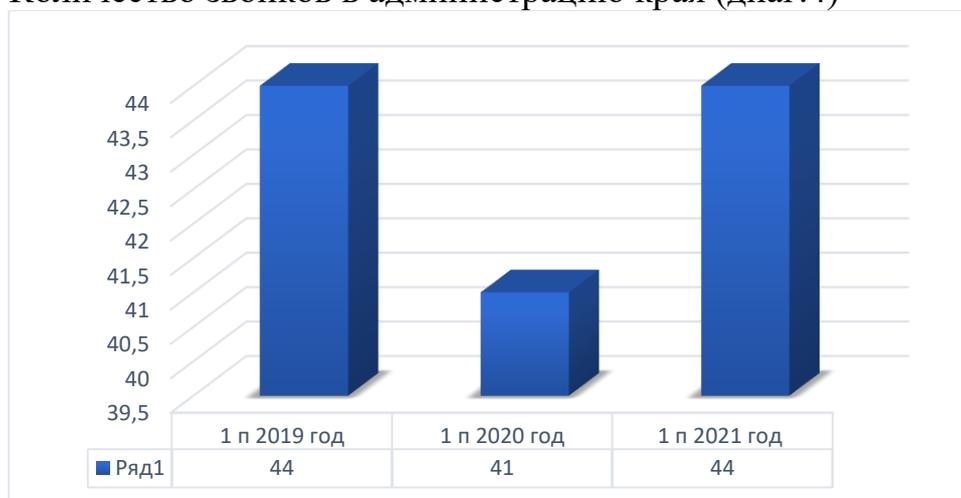
Процент обращений в администрацию края и Президента (диаг.3)



По многоканальному круглосуточному телефону администрации Краснодарского края от жителей Ленинградского района в адрес губернатора поступило 44 звонка. Тематика обращений поступающих на телефон администрации Краснодарского края следующая: вопросы благоустройства, ремонт дорог и тротуаров, уличное освещение, - 27,5%, вопросы качественного водоснабжения и водоотведения – 15%, вопросы оказания помощи в газификации частного жилья – 12,5%, вопросы бесперебойного электроснабжения – 12,5%, вопросы своевременного вывоза твердых бытовых отходов, установки дополнительных контейнеров – 10% и другое. Сравнение

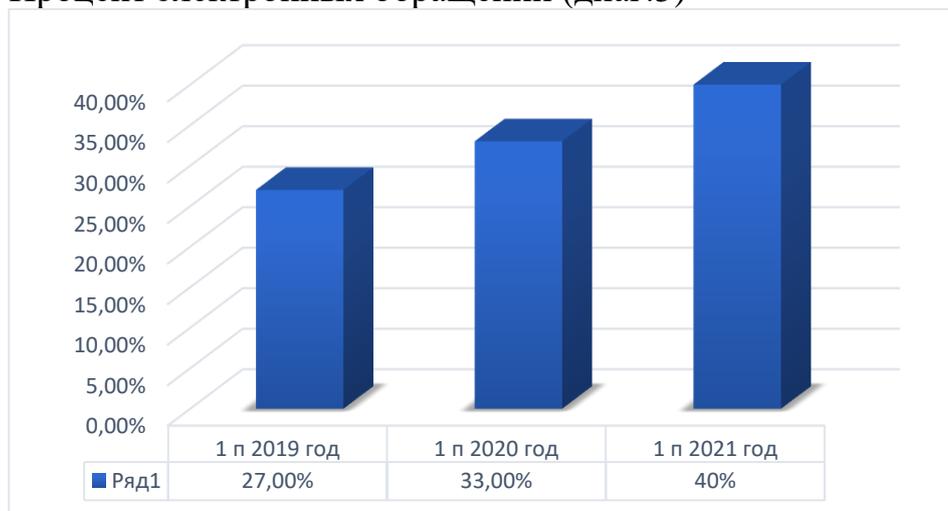
данного показателя с аналогичными периодами 2019 и 2020 годов представлено в диаграмме № 4:

Количество звонков в администрацию края (диаг.4)



Ежегодно растет объем писем, поступающих в виде электронного документа. В текущем периоде 40,2% писем, обращений, заявлений и жалоб граждан направляются жителями района по сети «Интернет». Сравнение с аналогичными периодами 2019 и 2020 годов представлено в диаграмме № 5:

Процент электронных обращений (диаг.5)



Распространение электронных средств связи ведет к большому количеству дубликатных, многократных и повторных обращений. В отчетном периоде повторно поступило 18 письменных обращений, из них наиболее часто встречаются вопросы ремонта дорог, строительства тротуарных дорожек, вопросы соблюдения градостроительных норм, споры между гражданами о законности ведения строительства. 42 обращения являются дубликатными и многократными, когда по одному и тому же вопросу, зачастую с аналогичным содержанием, одним лицом ведется рассылка обращений в различные органы, разным должностным лицам. На все поступившие обращения подготовлены и направлены письменные ответы. Некоторые обращения, поступающие по электронной почте, не содержат ни

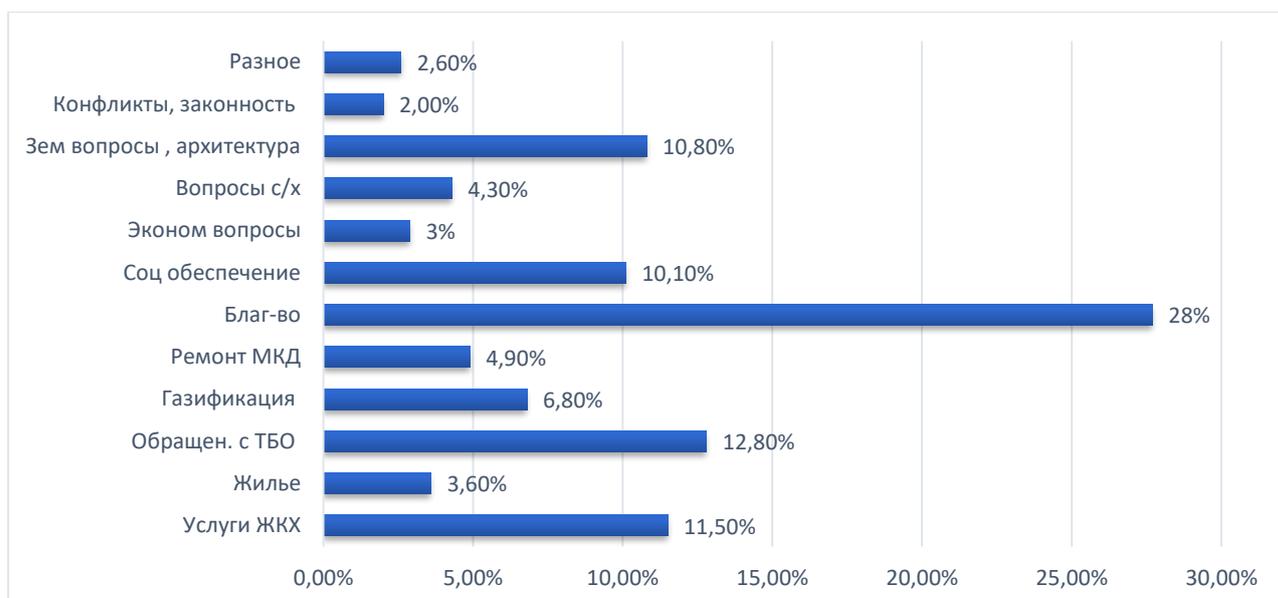
фамилии, имени, отчества заявителя, ни его контактных данных, имеют место только логин заявителя и электронная почта, в данном случае обращение рассматривается, и ответ направляется заявителю на электронную почту без указания его данных.

Анализ тематики письменных обращений жителей района показал, что основными являются вопросы:

- жилищно-коммунального хозяйства – 39,6% , из них :
 - перебои в водоснабжении – 4%, перебои в электроснабжении – 3%, перебои в теплоснабжении – 1,5%, ремонт частного жилого фонда, многоквартирных домов, общедомового имущества – 4,9%, оплата жилищно-коммунальных, жалобы на предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества - 3 % ,
 - вывоз бытовых отходов, оплата данной услуги – 12,8%;
 - вопросы технологического присоединения объектов к газораспределительным сетям, газификация частного жилья – 6,8%;
 - жилищные вопросы, предоставление жилья малообеспеченным гражданам, лицам из числа детей-сирот, получения субсидий на погашение жилищных кредитов, участия в жилищных программах , переселение – 3,6%;
- благоустройства – 27,7% обращений, из них: вопросы уличного освещения занимают 2,5 % обращений, вопросы транспортного обслуживания населения менее 1 %, а оставшаяся часть 24,2% - это вопросы благоустройства улиц и придомовых территорий, ремонта подъездных дорог, строительства тротуаров, эксплуатация и сохранность автомобильных дорог;
- вопросы градостроительства и земельные вопросы – 10,8%;
- вопросы сельского хозяйства: фермерских хозяйств, личных подсобных хозяйств, получение субсидий и содержания домашних животных, экологии – 4,3%;
- экономики: цены на различные виды товаров, налогообложение, расчет заработной платы, условия для ведения торговли – 2,9%;
- социальные вопросы- 10,1% , из них:
 - вопросы образования – 1,1%, физической культуры и спорта – 0,9%, жизнеустройства детей, находящихся под опекой – 0,2%, социальная поддержка инвалидов и малоимущих граждан, оказание финансовой помощи на различные нужды – 3,6%, вопросы оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения – 4,1%;
 - конфликты на бытовой почве – 2%;
 - разное – 2,6%.

Процентное соотношение вопросов, поднимаемых гражданами в устных и письменных обращениях, представлено в диаграмме 6.

Тематика обращений (диаг.6)



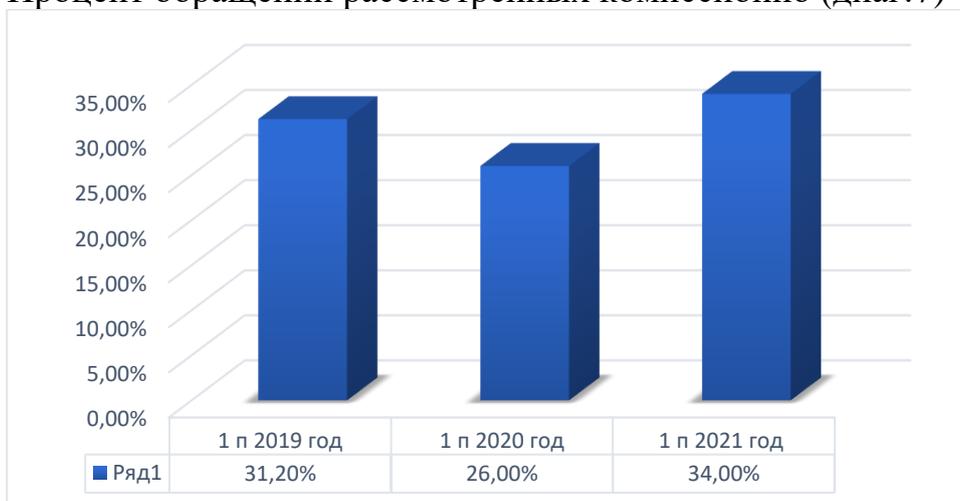
Результативность рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Ленинградский район, в процентном соотношении от числа рассмотренных таково:

- поддержано и приняты меры по 31,5%;
- даны разъяснения на 68,5%;

Находятся на рассмотрении согласно установленным срокам 23 обращения.

В целях наиболее полного и объективного рассмотрения обращений граждан, недопущения формального подхода администрацией муниципального образования Ленинградский район принимаются меры для повышения объема обращений, рассмотренных комиссионно, с выездом на место проживания заявителя, с участием заявителя. Так, за отчетный период (с учетом требований режима самоизоляции и предотвращения распространения коронавирусной инфекции) количество обращений, рассмотренных, комиссионно, с выездом на место составило 34 %.

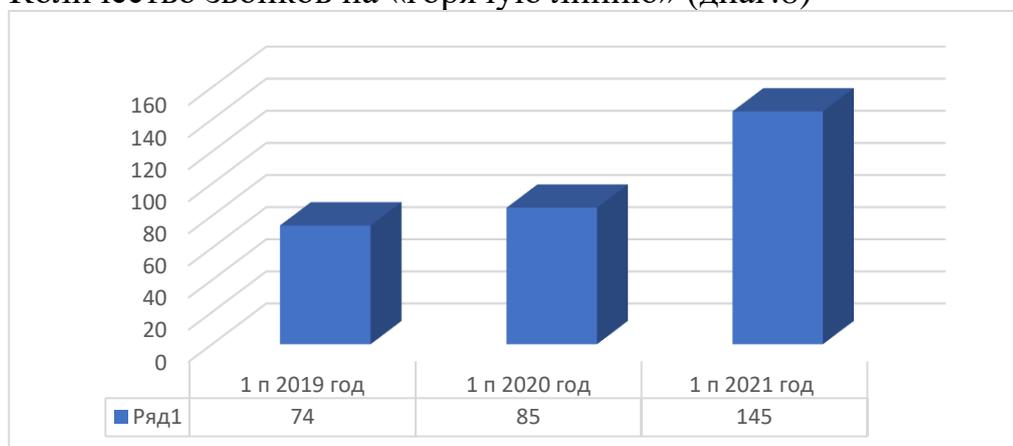
Процент обращений рассмотренных комиссионно (диаг.7)



Ответы неполные, формальные, с формулировками трудными для восприятия граждан, содержащие неточную информацию без ссылок на законодательные акты, в рабочем порядке возвращались на доработку исполнителям. 47 обращений поставлены на дополнительный контроль до полного разрешения вопросов, поднимаемых в обращениях.

В удобное для жителей района вечернее время ежемесячно проходит «Прямая линия» с главой муниципального образования. Граждане в телефонном разговоре имеют возможность задать волнующие вопросы и безотлагательно решить насущные проблемы. Для оперативной работы в «Прямой линии» принимают участие все заместители главы муниципального образования и глава Ленинградского сельского поселения. О проведении «Прямой линии» граждане заблаговременно уведомляются через средства массовой информации, социальные сети. Данная форма работы становится все более востребованной, поэтому введены дополнительные «Прямые линии» по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и социальным вопросам, которые проводятся каждый второй и третий понедельник месяца заместителями главы муниципального образования. Также ежедневно (кроме выходных дней) обращения граждан принимаются по телефону «горячей линии» общественной приемной. Всего за отчетный период рассмотрено 145 устных обращений, поступивших по телефону. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество обращений, принятых по телефону, увеличилось в 1,7 раза.

Количество звонков на «горячую линию» (диаг.8)



Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляется еженедельным предоставлением заместителям главы муниципального образования списка обращений граждан, подлежащих рассмотрению на предстоящую неделю с разбивкой по исполнителям. На имя главы муниципального образования и его заместителей готовятся записки о работе с обращениями граждан, об исполнительской дисциплине, о характере поступающих обращений, наиболее волнующих граждан вопросах. Ежемесячно информация о работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования заслушивается на расширенном планерном совещании при главе муниципального образования. В целях предупреждения

ошибок в работе с обращениями граждан ежеквартально проводятся семинары- совещания с лицами , ответственными за работу с обращениями граждан , в администрации муниципального образования и администрациях сельских поселений района.