**ИНФОРМАЦИЯ**

**о работе с обращениями граждан**

**в администрации муниципального образования Тимашевский район**

 **за 2021 год**

В 2021 году в администрацию муниципального образования Тимашев-ский район поступило 716 письменных и 212 устных обращений граждан (диаграмма № 1).



 Таким образом, количество письменных и устных обращений граждан, поступивших в 2021 году, по сравнению с 2020 годом уменьшилось: письменных на 2 %, устных на 29 %.

**Число обращений в форме электронного документа** составило 56 % (402 электронных письма) (диаграмма № 2).

 

**Увеличилось** **на 10 %** (164 обращения) число обращений граждан Тимашевского района **в Управление Президента Российской Федерации,** в **администрацию Краснодарского края - уменьшилось на 13 %** (201 обра-щение) в сравнении с тем же периодом 2020 года (диаграмма № 3).



 Анализ количества письменных обращений в администрацию муниципального образования Тимашевский район, поступивших от жителей поселений, на 1000 человек населения (диаграмма № 4) показывает, что чаще всего направляют обращения жители Поселкового сельского поселения, Роговского сельского поселения, Тимашевского городского поселения. Реже всего обращаются жители Незаймановского и Днепровского сельских поселений и сельского поселения Кубанец.



Количество письменных обращений в администрацию муниципаль-ного образования Тимашевский район, поступивших от жителей поселений в 2021 году (на 1000 человек населения), в сравнении с 2020 годом **сократилось** от граждан Новоленинского сельского поселения (на 36 %), сельского поселения Кубанец (на 30 %), Медведовского сельского поселения (на 25 %), Новокорсунского сельского поселения (на 25 %), Дербентского сельского поселения (на 20 %) и Тимашевского городского поселения (на 22 %) и **увеличилось** от граждан Роговского сельского поселения (на 229 %), Поселкового сельского поселения (на 208 %) (диаграмма № 5).



Анализ поступившей корреспонденции показал, что в письменных обращениях, поступивших в 2021 году, граждан больше всего волнуют следующие вопросы:

|  |  |
| --- | --- |
| Отраслевая структураобращений граждан | Количество поступивших(% от общего числа) |
| 1 | 2 |
| Коммунальное хозяйство | 25 % |
| Экология и природопользование | 14 % |
| Транспорт и дорожное хозяйство | 10 % |
| Социальное обеспечение населения | 8 % |
| Строительство и архитектура | 8 % |
| Жилищное хозяйство | 7 % |
| Земельные и имущественные вопросы | 6 % |
| 1 | 2 |
| Государство, общество, политика | 4 % |
| Экономика, малый и средний бизнес | 3 % |
| Образование и культура | 3 % |
| Здравоохранение | 2 % |
| Безопасность и обеспечение правопорядка | 2 % |
| Сельское хозяйство | 2 % |
| Трудовые отношения | 1 % |
| Судебная и исполнительная системы | 1 % |
|  |  |
| Прочие вопросы | 4 % |

**Комиссионно с выездом на место** с участием заявителей рассмотрено 13 % письменных обращений. Снижение числа выездов к гражданам связано с эпидемиологической обстановкой на территории Краснодарского края во время пандемии.

**На контроль полного исполнения** (далее – КПИ) поставлено 20 % письменных обращений, в ответах на которые давались обещания по решению проблем заявителей для положительного разрешения вопросов.

**Результативность рассмотрения обращений** (поддержана инициатива заявителей и приняты меры), поступивших в 2021 году, составляет 28 %.

С целью расширения связей органов власти с населением составлен и утвержден график приема граждан главой муниципального образования и его заместителями.

График приема граждан размещен на сайте администрации, информационном стенде в вестибюле администрации, во всех администрациях сельских и городского поселений, согласно которому организовывались и проводились приемы граждан. **В 2021 году главой и его заместителями на личных приемах принято 212 граждан** (в сравнении с 2020 годом количество устных обращений снизилось на 28 %, диаграмма № 1). **Главой муниципаль-ного образования Тимашевский район принято 112 граждан.** Проведено 27 приемов, из них 10 - выездных. Положительно решено 22 % (25 обра-щений), поддержано - 27 %, разъяснено – 63 %.

Используется возможность участия граждан Тимашевского района в видео приёмах в режиме видеосвязи с применением автоматизированных рабочих мест ССТУ. В режиме видеосвязи 19 граждан воспользовалось своим правом на обращение в органы исполнительной власти и местного самоуправления.

В администрации муниципального образования Тимашевский район **организована работа телефона «горячая линия»** для приема устных обращений граждан. **По телефону в администрацию района поступило 196 сообщений**. **Из администрации Краснодарского края** с многоканального телефона получено **157 сообщений**.

Специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан, **в общественной приемной** муниципального образования Тимашевский район в течение года принято **544 гражданина**.

Информация о работе с обращениями граждан систематически освеща-лась на официальном сайте муниципального образования и в районных СМИ.

В 2021 году проводились **«прямые линии»** по актуальным вопросам в печатных и электронных СМИ:

23 июля 2021 г. – «прямая линия» с первым заместителем главы муниципального образования Тимашевский район Мальченко Е.И. по вопросам социального развития в редакции газеты «Знамя труда»;

30 июля 2021 г. – «прямая линия» с главой Тимашевского городского поселения Паниным Н.Н. в редакции газеты «Знамя труда»;

26 августа 2021 г. – «прямая линия» с начальником управления образования администрации муниципального образования Тимашевский район Проценко С.В. в редакции газеты «Знамя труда».

В 2021 году осуществлялся **контроль исполнительской дисциплины** сотрудников согласно графику проверок делопроизводства и работы с обращениями граждан в структурных подразделениях администрации, специалистам оказывалась методическая и практическая помощь.

1 апреля 2021 г. проведен семинар-совещание со специалистами поселений, ответственными за делопроизводство и работу с обращениями граждан в поселениях, по вопросам работы с письменными обращениями граждан, организации личных приемов, порядка работы аудиосообщениями, работы Платформы обратной связи, работы в системе личного приема граждан с использованием информационного ресурса ССТУ.РФ, выполнения Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. № 171.