**ИНФОРМАЦИЯ**

**о работе с обращениями граждан**

**в администрации муниципального образования Тимашевский район**

**за 2020 год**

В 2020 году в администрацию муниципального образования Тимашевский район поступило 734 письменных обращения граждан и 296 устных (диаграмма № 1).

Таким образом, количество письменных обращений граждан, поступивших в 2020 году, по сравнению с 2019 годом увеличилось на 13 %. С учетом эпидемиологической обстановки, сопряженной с высоким риском инфицирования COVID-19, было временное ограничение личных приемов граждан руководством муниципального образования, поэтому количество устных обращений с личных приемов сократилось на 28 % (диаграмма № 1). Всего руководством в 2020 году принято 296 человек, в том числе главой района – 113, из них в январе – феврале 2020 г. на выездных приемах в восьми поселениях принято 40 человек.

**Число обращений в форме электронного документа** составило 62 % (453 электронных письма) (диаграмма № 2).

**Увеличилось** **на 16%** (149 обращений) число обращений граждан Тимашевского района **в Управление Президента Российской Федерации** и **администрацию Краснодарского края на 43 %** (231 обращение) в сравнении с тем же периодом 2019 (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 Тимашевского г/п, Медведовского с/п, Дербентского с/п. Реже всего обращаются жители Незаймановского и Роговского сельских поселений.



Количество письменных обращений обращений в администрацию муниципального образования Тимашевский район, поступивших от жителей поселений в 2020 году, в сравнении с 2019 годом сократилось от граждан Дербентского с/п (на 43%), Поселкового с/п (на 46%), с/п Кубанец (на 61 %) и увеличилось от Тимашевского г/п (на 39 %), Медведовского с/п (на 28%) (диаграмма № 5).

Анализ поступившей корреспонденции показал, что в письменных обращениях, поступивших за 2020 год, граждан больше всего волнуют следующие вопросы:

|  |  |
| --- | --- |
| Отраслевая структура  обращений граждан | Количество поступивших  (% от общего числа) |
| 1 | 2 |
| Вопросы коммунального хозяйства | 19 % |
| 1 | 2 |
| Вопросы здравоохранения | 10 % |
| Вопросы социального обеспечения населения | 8 % |
| Вопросы транспорта и дорожного хозяйства | 7 % |
| Земельные и имущественные вопросы | 7 % |
| Вопросы жилищного хозяйства | 6 % |
| Вопросы строительства и архитектуры | 6 % |
| Вопросы экономики и малого бизнеса | 4 % |
| Вопросы образования | 4 % |
| Вопросы культуры | 4 % |
| Вопросы экологии и природопользования | 2 % |
| Вопросы безопасности и обеспечения правопорядка | 2 % |
| Вопросы сельского хозяйства | 2 % |
|  |  |
| Прочие вопросы | 19 % |

**Комиссионно с выездом на место** к заявителям рассмотрено 20 % от общего числа обращений (снижение на 19 % связано с введением ограни-чительных мер по недопущению распространения коронавирусной инфекции).

В общественную приемную муниципального образования Тимашевский район в 2020 году обратилось 1080 человек, что в 2 раза больше, чем в 2019 году.

В 2020 году на **контроль полного исполнения** было поставлено **118 воп-росов** по обращениям граждан, требующих дополнительного времени для рассмотрения.

Общий отдел управления делами администрации муниципального образования в течение года осуществлял координацию работы с инцидентами, опубликованными пользователями в социальных сетях «Одноклассники», «В контакте», Facebook, Twitter и Instagram, выявленными посредством специаль-ного программного обеспечения. Ответы на инциденты, которые носят социаль-но и общественно значимый характер, требующие оперативного решения, подготавливались и размещались не позднее 24 часов с момента получения. В результате за 2020 год посредством программного обеспечения инцидент-менеджмент было отработано 1037 обращений.

На **официальном сайте муниципального образования** Тимашевский район размещены федеральные и краевые законы, нормативные правовые акты муниципального образования Тимашевский район, регламентирующие порядок рассмотрения обращений граждан. В СМИ систематически размещаются сюжеты, информирующие граждан о состоявшихся приемах граждан.

Начальник общего отдела

администрации муниципального

образования Тимашевский район С.В. Прокопец