Аналитические сведения о работе с обращениями граждан

в муниципальном образовании город Горячий Ключ

в 1 полугодии 2024 года

Работа с обращениями граждан ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 28.06.2007 № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 23.06.2010 № 2000-КЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае», Порядком работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования город Горячий Ключ (утвержден постановлением администрации муниципального образования город Горячий Ключ Краснодарского края от 25.12.2017 № 2814), методическими рекомендациями Администрации Президента Российской Федерации.

В администрацию муниципального образования город Горячий Ключ за 1 полугодие 2024 года поступило всего 1101 обращений, в аналогичный период 2023 года 1613 обращений, что на 32% меньше, из них:

833 письменных обращений, что на 30% меньше в сравнении с аналогичным периодом 2023 года (1187 письменных обращений);

в том числе из администрации Краснодарского края – 186 обращений, что на 56% меньше, чем в 2023 году (426 обращений).

Доля обращений, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, уменьшилась и составила 2,81% (31 обращение) от общего количества обращений (2023 год – 94 обращений).

Для удобства граждан на официальном сайте администрации муниципального образования город Горячий Ключ работает «Виртуальная приемная», куда в 1 полугодии 2024 года поступило 84 обращения, что на 12% меньше, чем в аналогичном периоде (94 обращений).

Большое внимание уделяется сообщениям, поступившим по телефону «горячей линии». Суть обращений оперативно передается исполнителям для разрешения проблем в максимально сжатые сроки. За прошедший период 2024 года по телефону «горячей линии» муниципального образования город Горячий Ключ принято 219 сообщений, что больше в сравнении с аналогичным периодом прошлого года на 18% (185 сообщений).

Количество сообщений, поступивших в центр обработки сообщений администрации Краснодарского края составляет 49 сообщений, что в сравнении с 2023 годом (163 сообщения) уменьшилось на 70%.

Личный прием граждан организован и осуществляется в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

Главой муниципального образования и его заместителями ведется личный, в том числе выездной прием граждан на территориях сельских населенных пунктов. В 1 полугодии 2024 года руководством администрации муниципального образования принято 163 человека, в том числе главой муниципального образования принято 105 человек.

Анализ тематики письменных обращений показал, что жителей муниципального образования город Горячий Ключ в 2024 году в основном волновали вопросы коммунального хозяйства. Удельный вес таких обращений в общем количестве поступивших обращений составил 39%(428 обращений).

Сюда входят вопросы по уборке мусора (89), расчистка и благоустройство ливневой канализации (125), перебои и качество водоснабжения (40), отключение электроэнергии (10), перебои с канализацией (34), уличное освещение (92).

На втором месте блок «Транспорт и дорожное хозяйство» - 14% (157 обращений). Это, прежде всего, вопросы благоустройства подъездных дорог, устройства тротуаров, жалоба на перевозчиков, установка дорожных знаков.

На третьем месте блок по земельным вопросам, в том числе выделение земельных участков для индивидуального жилищного строительства (30), земельные споры (80), нецелевое использование земельных участков (12). Удельный вес таких обращений в общем количестве поступивших обращения составил 11% (122обращения).

Число обращений блока «Строительство и архитектура», в том числе по вопросам, касающихся согласования и получения разрешительных документов на капитальное строительство, соблюдения градостроительных норм при строительстве, жалобы на застройщиков. Удельный вес таких обращений в общем количестве поступивших обращения составил 10% (115 обращений).

Число обращений блока «Социальное обеспечение» - 4% (46 обращений). Это обращения, с просьбами об оказании финансовой помощи, а также социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненно ситуации, малоимущим гражданам.

Администрацией города проводится работа по взаимодействию с общественностью и средствами массовой информации.

На постоянной основе ведется работа с обращениями в социальных сетях. Активно работают официальные аккаунты администрации города, основной задачей которых является информирование граждан о деятельности администрации. Администрация города представлена официальными аккаунтами во всех социальных сетях: Телеграм (количество подписчиков в официальном аккаунте 3713), Вконтакте (количество подписчиков в официальном аккаунте 37,8), Одноклассники (количество подписчиков на официальном аккаунте 13100), пользуются большой популярностью и аккаунты главы муниципального образования: в Телеграм (1847 подписчиков) и Вконтакте (674 подписчиков).

В условиях развития современных технологий и повсеместной интеграции государственных и муниципальных органов власти в социальные интернет-сообщества, появилось новое направление деятельности – работа с обращениями граждан в интернете. Кроме уже ставших традиционными ответов на жалобы жителей в социальных сетях, ведется работа в программе «Инцидент менеджмент» - крупнейшей автоматизированной системе мониторинга СОЦМЕДИА и СМИ в стране «Медиалогия». Основная масса вопросов, на которые приходится отвечать в социальных сетях, касается коммунального хозяйства.

С начала 2023 года ответы даны на 3270 обращений (2726 обращений в 2023 году). Чаще всего люди обращаются с проблемой касающейся тематики «Коммунальное хозяйство».

Также ведется работа с сообщениями и обращениями граждан с использованием подсистемы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» платформы обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» в Краснодарском крае. Основная масса вопросов, на которые отвечают специалисты касаются коммунального хозяйства. Для удобства граждан к программе подключен МУП «Водоканал» и Управляющие компании.

С начала 2024 года поступило 229 сообщений (197 сообщения в аналогичном периоде в 2023 году.

В 2024 году продолжается практика ведения внутреннего контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан. Отделом по работе с обращениями граждан осуществляется проверка полноты ответов, достоверность предоставленной информации, наличие необходимых квалифицированных разъяснения со ссылкой на нормативные правовые акты, также проводится проверка хода рассмотрения обращения, проводится анализ рассмотренных обращений, после чего главе муниципального образования город Горячий Ключ подаются сведения о нарушениях, допущенных при рассмотрении обращений. За прошедший период 2024 года по результатам такого ведомственного контроля дисциплинарные взыскания за нарушение порядка рассмотрения обращений применены в отношении 5 должностных лиц.