Главе Минераловодского

муниципального округа

Ставропольского края

Гаранже М. Ю.

Информация о работе с обращениями граждан

в администрации Минераловодского муниципального округа

Ставропольского края

за 2024 год

В 2024 году в администрацию Минераловодского муниципального округа Ставропольского края (далее - администрация) поступило 4619 обращений граждан. Из них:

1) письменных обращений – 2478;

2) на «Телефон доверия главы Минераловодского муниципального округа Ставропольского края» - 247;

3) устных обращений, поступивших в ходе личных приемов – 137;

4) в ходе проведения «Прямой линии главы Минераловодского муниципального округа Ставропольского края» – 54;

5) на платформу обратной связи – 1703. (Приложение №1)

**Количество обращений, поступивших в администрацию Минераловодского муниципального округа**

**в 2022, 2023, 2024 годах**

По сравнению с 2023 годом количество письменных обращений увеличилось на 5,57 % (2340 обращений в 2023 г.). Количество обращений, поступивших на «Телефон доверия главы Минераловодского муниципального округа Ставропольского края», уменьшилось на 14,24 % (288 обращений в 2023 г.). Количество устных обращений, поступивших в ходе личного приема граждан главой Минераловодского муниципального округа Ставропольского края и его заместителями, уменьшилось на 33,17 % (205 обращений в 2023 г.). Так же на 11,11 % произошло увеличение обращений, поступивших в ходе проведения Прямой линии главой Минераловодского муниципального округа Ставропольского края – 48 обращения в 2023 году и 30 сообщений в 2022 году. 1703 сообщения поступило от граждан посредством Платформы обратной связи в 2024 году, что в 2,6 раза больше, чем в 2023 году (643 сообщения) и в 3,2 раза больше, чем в 2022 году (537 сообщений).

На фоне увеличения общего количества поступивших обращений прослеживается увеличение количества обращений в адрес органа местного самоуправления особенно через платформу обратной связи.

**Распределение обращений по виду доставки**

Если проанализировать письменные обращения, поступившие в администрацию в 2024 году, то можно заметить незначительное уменьшение на 5,57% обращений, направленных непосредственно в администрацию округа (в 2023 году было 1134 обращения, в 2024 году стало 1108 обращений).

Уменьшилось и количество обращений на «Телефон доверия» Губернатора Ставропольского края, на «Прямую линию» с Губернатором Ставропольского края и в Директ Губернатора Ставропольского края уменьшилось:

- на «Телефон доверия» Губернатора Ставропольского края в 2023 году поступило 77 обращений, в 2024 году – 37 обращений, уменьшение составило 51,95 %;

- в ходе проведения «Прямой линии» Губернатором Ставропольского края в 2023 году поступило 89 обращений, в 2024 году – 75 обращений, уменьшение составило 15,73 %;

- в Директ Губернатора Ставропольского края в 2023 году поступило 45 обращений, в 2024 году – 1 обращение, уменьшение составило 97,78 %.

При этом, увеличилось количество обращений, из вышестоящих организаций, так количество обращений в адрес Президента Российской Федерации увеличилось на 9,32 % (214 обращений в 2023 году, 236 обращений в 2024 году). Количество письменных обращений в адрес Губернатора Ставропольского края увеличилось на 5,02 % (246 обращений в 2023 году, 259 обращений в 2024 году).

Увеличилось количество обращений, перенаправленных из органов исполнительной власти и Минераловодской межрайонной прокуратуры:

- из органов исполнительной власти Ставропольского края в 2023 году поступило 166 обращений, в 2024 году – 239 обращений, увеличение составило 30,54 %;

- из Минераловодской межрайонной прокуратуры в 2023 году поступило 154 обращения, в 2024 году – 185 обращений, увеличение составило 16,76 %;

**Распределение обращений по источникам поступления**

Тематика обращений, поступивших в адрес администрации, в основном представлена следующими вопросами:

1) жилищно-коммунальное хозяйство - 1730 обращений (59,33 %)

2) землепользование и землеустройство – 337 обращений (11,56 %)

3) социальная поддержка – 167 обращений (5,73 %)

4) архитектура и градостроительство – 157 обращений (5,38 %)

5) муниципальный контроль – 141 обращение (4,84 %)

6) образование – 97 обращений (3,33 %)

7) торговля – 77 обращений (2,64 %)

8) сельское хозяйство – 37 обращений (1,23 %)

Менее 1 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях граждан, составляют вопросы спорта, капитального строительства, культуры и опеки. (Приложение № 2)

**Тематика вопросов, поднятых в обращениях**

Наиболее злободневными для жителей остаются вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 59,33 % от общего числа обращений. По сравнению с 2023 годом количество таких обращений увеличилось на 3,64 % (было 1667 обращений – стало 1730). Из всего спектра вопросов наиболее актуальными по количеству обращений являются вопросы ремонта дорог, прочистки ливневых канализаций, отсутствие уличного освещения и отлов безнадзорных животных.

На втором месте вопросы землепользования, они составляют 11,56 % от общего числа, 337 обращений. По сравнению с 2023 годом их количество увеличилось на 2,97 % (327 обращений в 2023 году)

На третьем месте вопросы социальной защиты и социального обеспечения населения – 167 обращений, они составляют 5,73 % от общего числа обращений. По сравнению с прошлым годом их количество увеличилось на 28,02 % (167 обращений или 6,67 % в 2022 году, 232 обращения или 8,05 % в 2023 году).

На четвертом месте вопросы архитектуры и градостроительства, они составляют 5,38 %, 157 обращений. По сравнению с предыдущим годом их количество уменьшилось на 9,25 % (173 обращения в 2023 году).

По вопросам осуществления муниципального контроля в отчетном периоде поступило 141 обращение, что составило 4,84 % от общего количества обращений, увеличение составило 2,13 % (138 обращений в 2023 году). В данную категорию вопросов входят обращения граждан о нарушении границ земельных участков, незаконном строительстве объектов на земельных участках, имеющих иной вид разрешенного использования, споры хозяйствующих субъектов в области земельного законодательства.

По вопросам образования в отчетном периоде поступило 97 обращений, что составило 3,33 % от общего количества обращений. Увеличение составило 24,74 % (73 обращения в 2023 году).

Продолжается работа по проведению приемов граждан по личным вопросам главой Минераловодского муниципального округа Ставропольского края и его заместителями. В 2024 году было принято 137 человек, что на 33,17 % меньше, чем в 2023 году (205 человек). По всем обращениям даны конкретные поручения и разъяснения, при необходимости о результатах авторы информированы письменно.

«Телефоном доверия главы Минераловодского муниципального округа Ставропольского края» в 2024 году воспользовались 247 человек, по сравнению с 2023 годом количество таких обращений увеличилось на 29,51 % (в 2022 году поступило 203 обращения).

По итогам рассмотрения обращений граждан подготовлено и направлено в адрес заявителей 3041 ответ. Положительное решение принято по 329 обращениям (10,82 % от общего числа), 2614 ответов (85,96 % от общего числа) носят рекомендательный или разъяснительный характер. Авторам 98 обращений (3,22 % от общего числа) направлен мотивированный отказ в удовлетворении их жалоб или предложений, так как в ходе рассмотрения изложенные факты не нашли своего подтверждения. По состоянию на 31.12.2024 на рассмотрении в структурных подразделениях администрации находится 117 обращений граждан. На дополнительном контроле находятся 145 обращений граждан.

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» размещаются результаты рассмотрения обращений граждан, поступивших в Администрацию непосредственно, а также обращений, перенаправленных аппаратом Правительства Ставропольского края и другими выше стоящими организациями, в закрытой сети портала ССТУ.рф.

В целях налаживания диалога между властью и населением, для осуществления системы мониторинга общественного мнения по самым актуальным вопросам жизни Минераловодского муниципального округа Ставропольского края с ноября 2020 года в Ставропольском крае начала свою работу платформа обратной связи (ПОС) как элемент центра управления регионом. Данная платформа позволяет власти выявлять узловые проблемы, принимать эффективные управленческие решения, значительно повышать уровень доверия. Виджеты подачи обращения размещены на официальных сайтах органов исполнительной власти Ставропольского края и администраций муниципальных районов и городских округов Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. На постоянной основе в администрации объективно и своевременно рассматриваются сообщения, поступившие от граждан посредством ПОС.

В 2024 году в администрацию поступило 1703 сообщения, поданных с использованием данной электронной платформы.

Тематика обращений, поступивших через платформу обратной связи, в основном представлена следующими вопросами:

1. образование – 1024 обращения (60,13 %);
2. благоустройство – 155 обращений (9,10%);
3. дворы и территории общего пользования – 147 обращений (8,63%);
4. автомобильные дороги – 127 обращений (7,46%);
5. мусор – 70 обращений (4,11%);
6. ветеринария (отлов животных) – 37 обращений (2,17%);
7. многоквартирные дома – 29 обращений (1,7%);
8. общественный транспорт – 17 обращений (1%);

Менее 1% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях, составляют вопросы водоснабжения, электроснабжения, работы МФЦ, социального обслуживания, строительства, экологии, торговли, погребения и похоронного дела. (Приложение № 3)

Большой всплеск обращений по вопросам образования связан с проблемами с которыми столкнулись жители округа при попытке войти в электронный журнал своих детей через государственные услуги.

В результате проведенного анализа работы с обращениями граждан в 2021-2023 годах, можно сделать вывод о том, что наблюдается стабильное увеличение количества обращений, поступивших в ходе проведения личных приемов и прямых линий с главой Минераловодского муниципального округа Ставропольского края, сообщений, направленных посредством платформы обратной связи. Наиболее злободневными для жителей остаются вопросы жилищно-коммунального хозяйства, такие как ремонт дорог, комплексное благоустройство, прочистка ливневой канализации, отсутствие уличного освещения и отлов безнадзорных животных.

Заместитель руководителя отдела по

организационным и общим вопросам администрации

Минераловодского муниципального округа

Ставропольского края А. В. Баженова

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель главы администрации

Минераловодского муниципального округа

Ставропольского края Е. В. Лысенко