**Информация**

об организации рассмотрения обращений (сообщений) граждан, поступивших в администрацию Труновского муниципального округа в 2022 году

За 2022 год в администрации Труновского муниципального округа зарегистрировано 216 обращений граждан и организаций (в 2021 году – 237 обращений). Из них, письменных – 197 обращений, устных и принятых в ходе личного приема, проводимого Главой округа – 15 обращений, 4 обращения, поступивших на «Телефон доверия Главы Труновского муниципального округа».

Уменьшились количества обращений в сравнении с 2021 годом зафиксировано практически по всем месяцам. Максимальное количество поступивших обращений в 2022 году зарегистрировано в июне, августе и ноябре 2021 года (35 обращений).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Период** | **2021 год** | **2022 год** | **Разница** |
| январь | 13 | 14 | + 1 |
| февраль | 12 | 16 | +4 |
| март | 18 | 16 | - 2 |
| апрель | 33 | 18 | -15 |
| май | 24 | 20 | - 4 |
| июнь | 26 | 21 | - 5 |
| июль | 35 | 20 | - 15 |
| август | 30 | 21 | - 9 |
| сентябрь | 19 | 19 | 0 |
| октябрь | 11 | 11 | 0 |
| ноябрь | 16 | 20 | + 4 |
| декабрь | 26 | 20 | - 6 |
| ИТОГО: | 263 | 216 | - 47 |

Всего в администрацию округа переслано по компетенции 100 обращений, из них: 7 письменных обращений поступило из Администрации Президента Российской Федерации, из Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации поступило 9 обращений. 62 обращения поступило в адрес аппарата Правительства Ставропольского края, 9 обращений Министерство образования Ставропольского края, 6 обращений поступило от Прокуратуры Ставропольского края, по 2 обращения от Министерства дорожного хозяйства и транспорта Ставропольского края, Роспотребнадзора по Ставропольскому краю.

По одному обращению поступило из Министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края, от Уполномоченного по правам человека в Ставропольском крае, Министерства обороны Российской Федерации.

На имя Главы Труновского муниципального округа поступило 116 письменных обращений

На контроль Правительством Ставропольского края было поставлено 21 обращение.

В администрации Труновского муниципального округа организована работа «Телефона доверия», по которому жители могут сообщить о фактах коррупции и нарушения законности со стороны служащих и должностных лиц органов местного самоуправления, обратиться с жалобами и предложениями по улучшению социально-экономического положения округа.

В 2022 году на «Телефон доверия Главы Труновского муниципального округа» поступило 4 сообщения.

В ходе личных приемов, проводимых Главой Труновского муниципального округа, было принято 15 человек.

За указанный период наибольшее количество писем поступило от жителей села Донского - 99 обращений, 28 обращений поступило от жителей села Безопасного, 22 обращения - от жителей села Труновского, 11 обращений - от жителей села Ключевское, 7 обращений - от жителей села Подлесного, по 5 обращений - от жителей села Новая Кугульта и пос. им. Кирова. По 1 обращению направлено от жителей пос. Нижняя Терновка, и пос. Правоегорлыкский. За пределами округа 37 обращений

По сравнению с 2021 годом практически во всех поселениях количество обращений уменьшилось.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование поселения | 2021 год | 2022 год | Разница |
| с. Донское | 142 | 99 | - 43 |
| с. Безопасное | 41 | 28 | - 13 |
| с. Труновское | 23 | 22 | - 1 |
| с. Подлесное | 9 | 7 | - 2 |
| пос. им. Кирова | 4 | 5 | - 1 |
| с. Новая Кугульта | 3 | 3 | 0 |
| с. Ключевское | 2 | 11 | + 9 |
| пос. Н. Терновка | 1 | 1 | 0 |
| пос. Правоегорлыкский | 1 | 1 | 0 |

Принадлежность к той или иной социально-демографической группе установлена в отношении авторов 56 обращений. Среди них: 19 пенсионеров, 24 рабочих, 3 домохозяйки, 4 безработных, 6 предпринимателей. В отношении авторов 145 обращений социальную принадлежность установить не удалось. 15 обращений являются коллективными.

В результате тематической классификации вопросов, содержащихся в обращениях, были выделены наиболее многочисленные их группы.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тематические группы** | **Количество обращений** | | **Разница** | |
| **2021 год** | **2022 год** |
| Поступило обращений всего | 263 | 216 | -47 | |
| дорожное хозяйство | 48 | 56 | + 8 | |
| коммунальное хозяйство | 35 | 17 | -18 | |
| АПК, имущество и земельные отношения | 31 | 8 | -23 | |
| социальное обеспечение | 25 | 22 | - 3 | |
| комплексное благоустройство | 19 | 7 | - 12 | |
| жилищное хозяйство | 17 | 6 | -11 | |
| промышленность, строительство, транспорт и связь | 13 | 8 | -5 | |
| охрана и использование животного мира | 12 | 14 | + 2 | |
| наука, культура и спорт | 9 | 9 | 0 | |
| просьбы об оказании финансовой помощи | 9 | 13 | +4 | |
| образование | 8 | 14 | +6 | |
| трудоустройство и заработная плата | 6 | 6 | 0 | |
| запросы архивных данных | 4 | 3 | + 1 | |
| торговля | 3 | 1 | - 2 | |
| работа органов местного самоуправления | 3 | 3 | 0 | |
| здравоохранение | 3 | 10 | + 7 | |
| лишение родительских прав и установление отцовства | 2 | 1 | -1 | |
| благодарность | 1 | 1 | 0 | |
| права человека | 0 | 1 | + 1 | |
| Оказание помощи семьям участников СВО | 0 | 6 | +6 | |
| другие вопросы | 15 | 10 | - 5 |
|  | |

Анализ показал, что наиболее злободневными для жителей округа в 2022 году являлись вопросы дорожного хозяйства – 56 обращений.

В рамках социального блока вопросов наиболее актуальной остается проблема реализации социальных гарантий и льгот, установленных действующим законодательством, и оказание материальной помощи. Стоит отметить, что в сравнении с прошлым годом в данном блоке количество обращений незначительно уменьшилось.

Наблюдается уменьшение обращений в сфере АПК, имущества и земельных отношений. Большая часть обращений касалась разрешения споров при использовании земельных участков, неправомерного использования земельного участка, либо решения имущественных споров, выделения земельных участков под сенокосы, пастбища, личное-подсобное хозяйство. Жалобы на отказ в предоставлении земельных участков, нарушение санитарных норм при ведении личного подсобного хозяйства, о возврате денежных средств за аренду земельного участка, о согласовании границ земельных участков, о земельных спорах между соседями, жалоба на увеличенную кадастровую стоимость земельного участка.

Тематику комплексного благоустройства затронули авторы 7 обращений. В данном блоке наиболее популярными являются вопросы реконструкции и строительства детских площадок, уборки территории от мусора и сорной растительности, спил деревьев, вопросы уличного освещения.

17 человек обратились с просьбой о помощи в купле - продаже жилья, предоставлении жилья по договору социального найма нуждающимся гражданам и оказания гарантий в жилищной сфере.

По вопросам транспортного обслуживания населения, отсутствия маршрутного транспорта поступило 13 обращений.

Увеличилось количество вопросов сферы образования. Обращались с просьбами о помощи в ремонте порога и пандуса в дошкольной организации, выделении денежных средств на ремонт пищеблока в школе, проведении выпускных вечеров, доставке обучающихся в школу.

Не теряет актуальности тема отлова безнадзорных животных и создания приюта для них (15 обращений).

Поступали обращения о реконструкции стадиона и восстановлении работы общественной бани в селе Донском, строительстве бассейна, создании кинотеатра, росте цен на бензин и нефтепродукты, установке светофора на въезде в село Донское, а также о помощи в трудоустройстве.

В 2022 году по вопросам здравоохранения (нехватка медицинского персонала, невозможность записаться на прием к врачу) обратилось 10 человек.

Вопросы установления отцовства и лишения родительских прав затронул автор одного обращения.

Актуальными остаются просьбы об оказании финансовой помощи, выделении денежных средств на погашение долгов, либо покупку техники.

Поступившие обращения зарегистрированы в установленные законом сроки и переданы на рассмотрение в соответствии с резолюцией Главы Труновского муниципального округа.

Наибольшее количество обращений отписано первому заместителю главы администрации Чернышову А.В. - 43 обращения, заместителям главы, курирующим социальную сферу (Ахтырец Л.Н Говоров А.В 35 обращений), 30 обращений – заместителю главы администрации Шейкину П.А., 16 обращений– заместителю главы администрации Рябухиной И.В.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ф.И.О, должность ответственного лица** | **Кол-во обращений** |
| Чернышов А.В., первый заместитель главы администрации | 43 |
| Ахтырец Л.Н.,  Говоров А.В заместитель главы администрации | 35 |
| Шейкин П.А., заместитель главы администрации | 30 |
| Рябухина И.В, заместитель главы администрации | 16 |
| Начальники отделов администрации | 62 |
| Начальники территориальных управлений администрации | 14 |
| Иные должностные лица | 16 |

Все обращения рассмотрены в установленный законом срок, 8 обращений были поставлены на дополнительный контроль, в результате 6 решены положительно, сроки исполнения 2 обращений перенесены на 2023 год.

Анализ ответов на обращения граждан показал, что 161 ответ (74,53 %) носят разъяснительный или рекомендательный характер, в 11,11 % случаев поставленные гражданами вопросы решены положительно или приняты конкретные меры. Переслано для рассмотрения по компетенции – 7 обращений.

Однако, по ряду объективных причин не всегда возможно положительное решение вопросов, 6 заявителям отказано в решении, что обосновано нормами действующего законодательства. С выездом на место рассмотрено 113 обращений, что составляет 52,31 % от общего числа обращений. По двум обращениям заявители предоставили письменный отказ.

За 12 месяцев 2022 года через портал обратной связи (ПОС) поступило 35 обращений. Тематика обращений различна: по вопросам ремонта дорог обратились 5 человек, по вопросам благоустройства - 1 человек. Вопросы коммунального хозяйства (обслуживание дворов и придомовых территорий) затронули авторы 10 обращений. По вопросам выплаты детям от 3 до 7 лет затронули 17 человек. По одному обращению поступило по вопросам здравоохранения и образования. С использованием механизмов ускоренного решения (фаст-трек) рассмотрено 2 обращения. Авторам всех обращений в установленные сроки предоставлен ответ.

Продолжается работа с автоматизированной системой управления негативными мнениями в социальных сетях «Инцидент Менеджмент». За прошедший год программой зафиксировано 104 сообщения. По сравнению с 2021 годом (97 сообщений) их число увеличилось на 7.

По категориям все сообщения можно разделить на 2 типа: жалобы и вопросы. За 2022 год в администрацию округа поступило 70 жалоб и 34 вопроса.

Наиболее актуальным остается дорожный вопрос: жалобы на неудовлетворительное состояние дорожного полотна, отсутствие тротуарных дорожек, организацию пешеходных переходов, некачественное выполнение ремонтных работ.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тематика сообщения | Количество поступивших сообщений | Удельный вес к общему количеству |
| Дороги | 43 | 41,35 % |
| Благоустройство | 29 | 27,88 % |
| Образование | 7 | 6,73 % |
| ЖКХ | 3 | 2,88 % |
| Общественный транспорт | 6 | 5,77 % |
| Безопасность | 3 | 2,88 % |
| Социальное обслуживание | 3 | 2,88 % |
| Экология | 2 | 1,92 % |
| Иное | 8 | 7,71 % |
| Итого: | 104 | 100 % |

В рамках социального блока наиболее актуальными остаются вопросы материальной помощи и поддержки.

В рамках блока «Безопасность» в сообщениях поднимались вопросы отлова безнадзорных животных.

В связи с обращениями по благоустройству территории парка в селе Донском возросло их количество в блоке «Благоустройство». Поступали жалобы на отсутствие освещения, просьбы в уборке территории парков от сорной растительности и мусора, а также уборке территорий, принадлежащих гражданам на праве собственности и праве аренды. Поднимались вопросы ремонта и строительства детских игровых площадок.

Поступали жалобы на отсутствие общественного транспорта, отключение электроэнергии, о возможности перехода на пятидневную учебную неделю в образовательных учреждениях муниципального округа и начале отопительного сезона. Также поднимались вопросы безопасности детей в образовательных учреждениях (отсутствие охраны), питания в детских садах и школах. По всем сообщениям в установленные сроки даны ответы.

В целях активного взаимодействия с населением, а также информирования граждан о проведенной и планируемой работе 31 мая, 20 ноября и 20 декабря 2022 года была проведена «Прямая линия Главы Труновского муниципального округа Ставропольского края».

В ходе «Прямой линии» поступило 66 вопросов, ответы были даны в прямом эфире и опубликованы в печатном издании районной газеты «Нива». Тематика сообщений различна. Наибольшее количество вопросов касалось ремонта дорог, комплексного благоустройства. Также граждан интересовали вопросы отключения электроэнергии и отсутствия маршрутного транспорта.

В целях обеспечения неукоснительного выполнения требований Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» администрация округа ежемесячно производит выгрузку отчетов о результатах рассмотрения обращений граждан на закрытый информационный ресурс ССТУ.РФ.

Отчеты о рассмотрении обращений граждан ежеквартально размещаются на официальном сайте органов местного самоуправления Труновского муниципального округа Ставропольского края. Также, раз в полугодие, отчеты публикуются в периодическом печатном издании Труновского муниципального округа Ставропольского края муниципальной газете «Труновский Вестник» и один раз в год – в печатном издании районной газеты «Нива».

**Сообщаем, что «Телефон доверия Главы Труновского муниципального округа» 8 (86546) 31-1-57.**

Главный специалист отдела К.К. Шахтимиров

по организационным и общим

вопросам