**Информация**

об организации рассмотрения обращений (сообщений) граждан, поступивших в администрацию Труновского муниципального округа в 2021 году

За 2021 год в администрации Труновского муниципального округа зарегистрировано 263 обращения граждан и организаций (в 2020 году – 161 обращение, в 2019 году – 199 обращений). Из них, письменных – 237 обращений, устных и принятых в ходе личного приема, проводимого Главой округа – 10 обращений, 8 обращений, поступивших на «Телефон доверия Главы Труновского муниципального округа», и 8 обращений, принятых в ходе выездных приемов.

Рост количества обращений в сравнении с 2020 годом зафиксирован практически по всем месяцам. Максимальное количество поступивших обращений зарегистрировано в июле 2021 года (35 обращений).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Период** | **2020 год** | **2021 год** | **Разница** |
| январь | 11 | 13 | + 2 |
| февраль | 13 | 12 | - 1 |
| март | 11 | 18 | + 7 |
| апрель | 23 | 33 | + 10 |
| май | 14 | 24 | + 10 |
| июнь | 12 | 26 | + 14 |
| июль | 17 | 35 | + 18 |
| август | 17 | 30 | + 13 |
| сентябрь | 15 | 19 | + 4 |
| октябрь | 9 | 11 | + 2 |
| ноябрь | 8 | 16 | + 8 |
| декабрь | 11 | 26 | + 15 |
| ИТОГО: | 161 | 263 | + 102 |

Всего в администрацию округа переслано по компетенции 152 обращения (64 % от общего количества обращений), из них: 20 письменных обращений (13 %) поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Правительством Российской Федерации переслано 1 обращение (0,65 %), из Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации поступило 26 обращений (17 %). 82 обращения (54 %) поступило в адрес аппарата Правительства Ставропольского края, из них: 76 обращений (50 %) были адресованы Губернатору Ставропольского края, 3 обращения (2 %) представителю Губернатора Ставропольского края в муниципальном образовании Ставропольского края Шестак В.П. и 3 обращения (2 %) заместителю председателя Правительства Ставропольского края Бабкину И.О. Думой Ставропольского края направлено 3 обращения (2 %).

 Министерством дорожного хозяйства и транспорта Ставропольского края, Роспотребнадзором по Ставропольскому краю и Прокуратурой Труновского округа переслано по 2 обращения (по 1,3 %).

По одному обращению (0,65 %) поступило из Аппарата общественной палаты Российской Федерации, министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края, министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края, от уполномоченного по правам человека в Ставропольском крае, от уполномоченного по правам ребенка в Ставропольском крае, из комитета Ставропольского края по делам архивов, администрации г. Ставрополя, комитета труда и социальной защиты населения администрации г. Ставрополя, отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Ставропольскому краю и местного отделения партии «Единая Россия». Из территориальных управлений администрации переслано по компетенции 4 обращения (2,6 %) (2 – с. Донское, 1 – с. Безопасное, 1 – с. Новая Кугульта).

На имя Главы Труновского муниципального округа поступило 85 письменных обращений (36 %).

На контроль Правительством Ставропольского края были поставлены 64 обращения, что составляет 27 % от общего числа письменных обращений (2020 г. – 19,5 %).

Анализ учетных данных о форме поступления обращений граждан показал следующее: число почтовых отправлений составило 124 (52,3 %), электронные сообщения – 73 (30,8 %), из них 7 обращений поступило на официальный сайт органов местного самоуправления Труновского муниципального округа, через «Телефон доверия Губернатора Ставропольского края» обратилось 16 человек (6,8 %), в ходе проведения «Прямой линии» Губернатора Ставропольского края поступило 15 обращений (6,3 %), обращений, поступивших в Инстаграм Губернатора Ставропольского края – 6 (2,5%), в ходе личных выездных приемов, проводимых заместителем председателя Правительства Ставропольского края принято 3 обращения (1,3 %).

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 2021 году на «Телефон доверия Главы Труновского муниципального округа» поступило 8 сообщений. Большая часть касалась вопросов благоустройства территории – 4 обращения (спил деревьев и их уборка, полив деревьев на территории парка в селе Донском). По одному обращению поступило по вопросам коммунального хозяйства (обустройство площадки под ТКО), транспорта (отсутствие маршрутки), жилищной сферы (получение жилья по договору социального найма) и торговли.

В ходе личных приемов, проводимых Главой Труновского муниципального округа, было принято 10 человек. В ходе совместных личных выездных приемов граждан поступило 8 обращений (совместно с первым заместителем председателя правительства Ставропольского края Великдань Н.Т. – 4, с Прокуратурой Труновского района – 4 обращения).

За указанный период наибольшее количество писем поступило от жителей с. Донского - 142 обращения, что составляет 54 % от общего количества обращений. 41 обращение поступило от жителей с. Безопасного, 23 обращения - от жителей с. Труновского, 9 обращений - от жителей села Подлесного, 4 обращения - от жителей пос. им. Кирова, 3 обращения - от жителей села Новая Кугульта. Из села Ключевского поступило 2 обращения, по 1 обращению направлено от жителей пос. Нижняя Терновка, пос. Новотерновский и пос. Правоегорлыкский.

По сравнению с 2020 годом практически во всех поселениях количество обращений увеличилось, за исключением села Подлесного, где их количество осталось неизменным.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование поселения | 2021 год | 2020 год | Разница |
| с. Донское | 142 | 78 | + 64 |
| с. Безопасное | 41 | 31 | + 10 |
| с. Труновское | 23 | 19 | + 4 |
| с. Подлесное | 9 | 9 | 0 |
| пос. им. Кирова | 4 | 3 | + 1 |
| с. Новая Кугульта | 3 | 2 | + 1 |
| с. Ключевское | 2 | 0 | + 2 |
| пос. Н. Терновка | 1 | 0 | + 1 |
| пос. Новотерновский | 1 | 0 | + 1 |
| пос. Правоегорлыкский | 1 | 0 | + 1 |

15 обращений поступило от заявителей, проживающих за пределами округа. По 21 обращению адрес заявителя установить не удалось.

Принадлежность к той или иной социально-демографической группе установлена в отношении авторов 103 обращений, что составляет 39 % от общего количества обращений. Среди них: 49 пенсионеров, 35 рабочих, 2 домохозяйки, 8 безработных, 4 предпринимателя, 3 студента, 2 учащихся. В отношении авторов 160 обращений социальную принадлежность установить не удалось. 20 обращений являются коллективными.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематические группы** | **Количество обращений** | **Разница** |
| **2021 год** | **2020 год** |
| Поступило обращений всего  | 263 | 161 | + 102 |
| дорожное хозяйство | 48 | 5 | + 43 |
| коммунальное хозяйство | 35 | 37 | - 2 |
| АПК, имущество и земельные отношения | 31 | 12 | + 19 |
| социальное обеспечение | 25 | 32 | - 7 |
| комплексное благоустройство | 19 | 0 | + 19 |
| жилищное хозяйство | 17 | 16 | + 1 |
| промышленность, строительство, транспорт и связь | 13 | 9 | + 4 |
| охрана и использование животного мира | 12 | 9 | + 3 |
| наука, культура и спорт | 9 | 2 | + 7 |
| просьбы об оказании финансовой помощи | 9 | 0 | + 9 |
| образование | 8 | 10 | - 2 |
| трудоустройство и заработная плата | 6 | 6 | 0 |
| запросы архивных данных | 4 | 1 | + 3  |
| торговля | 3 | 9 | - 6 |
| работа органов местного самоуправления | 3 | 1 | + 2 |
| здравоохранение | 3 | 1 | + 2 |
| лишение родительских прав и установление отцовства | 2 | 0 | + 2 |
| благодарность | 1 | 0 | + 1 |
| права человека | 0 | 1 | - 1 |
| другие вопросы | 15 | 10 | + 5 |

Анализ показал, что наиболее злободневными для жителей округа в 2021 году являлись вопросы дорожного хозяйства – 48 обращений или 18 % от общего их числа. При этом, по сравнению со статистическими показателями 2020 года по данной тематике наблюдается самый высокий рост, на 43 обращения больше, чем в прошлом году.

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 рост 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 и невозможности подачи заявления через портал «Госуслуги» на предварительное согласование аренды земельного участка.

Тематику комплексного благоустройства затронули авторы 19 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.

Наблюдается незначительное уменьшение числа обращений по вопросам коммунального хозяйства – это обустройство площадок по ТКО, рост тарифов на оплату коммунальных услуг, перебои в электро -, водо-, газоснабжении, вывоз мусора, ремонт колодца и перенос канализационной ямы, несогласие с установкой электрического счетчика. Поступали жалобы на работу регионального оператора «Эко Сити».

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.

 Уменьшилось 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 (12 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 2021 году по вопросам здравоохранения (нехватка медицинского персонала, невозможность записаться на прием к врачу) обратилось 3 человека.

Вопросы установления отцовства и лишения родительских прав затронули авторы двух обращений.

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

Рост обращений обусловлен рядом факторов. Во-первых, частое дублирование обращений, направление в несколько организаций, что влечет перенаправление данных обращений в администрацию округа. Во-вторых, возросшее количество «Прямых линий», проводимых Губернатором Ставропольского края, в ходе которых поступило 15 обращений от жителей Труновского муниципального округа. В-третьих, рост выездных приемов граждан, проводимых должностными лицами исполнительной власти Ставропольского края. Причинами роста количества обращений граждан можно считать увеличение активности населения в связи с проводимыми в сентябре месяце выборами депутатов Думы Ставропольского края и Государственной Думы Российской Федерации.

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. - 79 обращений, что составляет 33,3 % от общего числа письменных обращений, 74 обращения (31 %) отписано заместителям главы, курирующим социальную сферу (Арестовой Т.В. – 26 обращений, Ахтырец Л.Н. – 48 обращений), 27 обращений – заместителю главы администрации Шейкину П.А. – 11,4 %.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ф.И.О, должность ответственного лица** | **Кол-во обращений** |
| Чернышов А.В., первый заместитель главы администрации  | 79 |
| Ахтырец Л.Н., и.о. заместителя главы администрации  | 48 |
| Шейкин П.А., заместитель главы администрации  | 27 |
| Арестова Т.В., заместитель главы администрации  | 26 |
| Титова Л.Н., заместитель главы администрации | 1 |
| Начальники отделов администрации | 36 |
| Начальники территориальных управлений администрации | 16 |
| Иные должностные лица | 4 |

Все обращения рассмотрены в установленный законом срок, 30 обращений были поставлены на дополнительный контроль, в результате 20 решены положительно, по 3 даны разъяснения, сроки исполнения 7 обращений перенесены на 2022 год.

Анализ ответов на обращения граждан показал, что 170 ответов (65 %) носят разъяснительный или рекомендательный характер, в 23,5 % случаев поставленные гражданами вопросы решены положительно или приняты конкретные меры, направленные на их решение в перспективе (62 обращения). Переслано для рассмотрения по компетенции – 7 обращений.

Однако, по ряду объективных причин не всегда возможно положительное решение вопросов, 15 заявителям отказано в решении, что обосновано нормами действующего законодательства. С выездом на место рассмотрено 113 обращений, что составляет 43 % от общего числа обращений, в 2020 году – 40 обращений (26 %). По одному обращению заявитель предоставил письменный отказ. Также в сентябре месяце в адрес администрации округа от одного заявителя поступила благодарность в вопросе оказания помощи по спилу деревьев.

В целях активного взаимодействия с населением, а также информирования граждан о проведенной и планируемой работе, 2 июля была проведена «Прямая линия Главы Труновского муниципального округа Ставропольского края».

В ходе «прямой линии» поступило 54 вопроса, на 30 из которых ответы были даны в прямом эфире. Ответы на 6 вопросов опубликованы в печатном издании районной газеты «Нива». Авторам 10 сообщений был предоставлен ответ через социальные сети. Письменный ответ получили авторы 4 сообщений. Без ответа остались авторы 5 сообщений (4 - отсутствует обратный адрес заявителя, 1 – профиль в социальных сетях недоступен).

Тематика сообщений различна. Наибольшее количество вопросов касалось ремонта дорог – 14 сообщений. Вопросы комплексного благоустройства поднимали авторы 10 сообщений. Также граждан интересовали вопросы отключения электроэнергии, отсутствия маршрутного транспорта и свободное перемещение животных без владельцев.

За 12 месяцев 2021 года через портал обратной связи (ПОС) поступило 38 обращений. Тематика обращений различна: по вопросам ремонта дорог обратился 21 человек, по вопросам благоустройства - 3 человека. Вопросы коммунального хозяйства (обслуживание дворов и придомовых территорий) затронули авторы 12 обращений. По одному обращению поступило по вопросам здравоохранения и образования. С использованием механизмов ускоренного решения (фаст-трек) рассмотрено 17 обращений. 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 97 сообщений. По сравнению с 2020 годом (47 сообщений) их число увеличилось на 50.

По категориям все сообщения можно разделить на 2 типа: жалобы и вопросы. За 2021 год в администрацию округа поступило 80 жалоб и 17 вопросов.

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 | 53 | 54,7 % |
| Благоустройство | 19 | 19,6 % |
| Образование | 8 | 8,2 % |
| ЖКХ | 5 | 5,2 % |
| Общественный транспорт | 4 | 4,1 % |
| Безопасность | 4 | 4,1 % |
| Социальное обслуживание | 2 | 2,1 % |
| Электроснабжение | 1 | 1 % |
| Иное  | 1 | 1 % |
| Итого: | 97 | 100 % |

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

В рамках блока «Безопасность» обратилось 4 человека. В сообщениях поднимались вопросы отлова безнадзорных животных.

В связи с благоустройством территории парка в селе Донском возросло количество сообщений 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 2021 году на «прямую линию» Президента Российской Федерации поступило 32 сообщения (в 2020 году – 4 сообщения). Работа с данными сообщениями ведется через систему обработки сообщений граждан «ОНФ. Помощь».

Тематика вопросов различна: ремонт дорог – 10 сообщений, по вопросам предоставления жилья поступило 4 сообщения, о транспортном обслуживании населения - 3 сообщения. В блоке «Социальное обслуживание и защита» поступило 6 вопросов (выплаты и льготы - 4, помощь в социальном обслуживании населения – 2). С вопросом о трудоустройстве и нехватке рабочих мест обратилось 3 человека, вопросы коммунального хозяйства затронули авторы 3 сообщений (оплата коммунальных услуг - 2, отключение электроэнергии - 1). В категории «Благоустройство» поступило 2 сообщения, 1 сообщение – по вопросу оформления земельного участка в собственность. Заявителям в телефонном режиме даны ответы на интересующие их вопросы.

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.**