|  |  |
| --- | --- |
|  | Главе  Благодарненского городского округа Ставропольского края  А.И. Тенькову |

№ 38 от 10.01.2023

Информация

о работе с обращениями граждан в администрации Благодарненского городского округа Ставропольского края за 2022 год

Статистические данные

о работе с обращениями граждан

в администрации Благодарненского городского округа Ставропольского края

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2022 год | 2021 год | % 2022 к 2021 |
| **Поступило обращений всего:** | **1126** | **1350** | **83,4** |
| Письменных:  из них: | 599 | 657 | 91,2 |
| почтовых | 313 | 372 | 84,1 |
| электронных | 215 | 194 | 110,8 |
| на ТД Губернатора СК | 71 | 91 | 78,0 |
| в том числе в адрес Главы | 270 | 332 | 81,3 |
| (в процентах) | 45,1 | 50,5 | - |
| в том числе доложено руководству: | 599 | 657 | - |
| Принято граждан на личном приёме | 20 | 8 | 250 |
| Принято граждан представителями органов исполнительной власти | 78 | 75 | 104 |
| Поступило обращений на «Телефон доверия Главы Благодарненского городского округа Ставропольского края» | 224 | 375 | 59,7 |
| Поступило обращений на «Прямую линию Губернатора Ставропольского края» | 30 | 39 | 76,9 |
| В социальные сети Губернатора Ставропольского края | 53 | 16 | 331,3 |
| Поступило обращений на «Прямую линию Главы Благодарненского городского округа Ставропольского края» | 113 | 180 | 62,8 |
| Личный прием Губернатора Ставропольского края | 2 | - | - |
| В местное отделение партии Единая Россия | 7 | - | - |

Важное место в администрации Благодарненского городского округа Ставропольского края занимает работа с обращениями граждан, ведется постоянный строгий контроль за их рассмотрением. Ни одно обращение не остается без внимания.

В 2022 году в администрацию Благодарненского городского округа Ставропольского края поступило 1126 обращений граждан (в 2021 году – 1350). Из всех поступивших обращений – 313 почтовых отправлений, 215 – электронных, на «Телефон доверия Губернатора Ставропольского края» - 71, из которых 270 обращений (45,1 процентов от всех поступивших обращений) поступило на имя Главы Благодарненского городского округа Ставропольского края.

В администрацию округа из Правительства Ставропольского края для рассмотрения в соответствии с полномочиями поступило 306 обращений (2021 году – 306), 41 – из министерств и ведомств края, округа (в 2021 году – 19). В том числе: 64 коллективных и 7 анонимных обращений (в 2021 году 33 коллективных и 7 анонимных).

«Телефон доверия Главы Благодарненского городского округа Ставропольского края», работающий с 2005 года, пользуется популярностью у населения. За отчетный период поступило 224 звонка (в 2021 году – 375).

На «Прямую линию Губернатора Ставропольского края» от жителей Благодарненского городского округа поступило 30 обращений (в 2021 году – 39), на «Прямую линию Главы Благодарненского городского округа Ставропольского края» - 113 обращений (в 2021 году – 180). В социальные сети Губернатора Ставропольского края поступило 53 обращения (в 2021 году – 16).

Представителями органов исполнительной власти принято 78 жителей Благодарненского городского округа (в 2021 году – 75).

На устных приемах Главой и его заместителями принято 20 заявителей (в 2021 году – 8).

Положительной является практика проведения рассмотрения обращений граждан с выездом на место. По исполнению рассмотрения обращений граждан, заявителям лично вручаются ответы на их обращения под роспись, уточняется оценка удовлетворенности по каждому обращению.

Анализ обращений, поступивших в администрацию округа, показал, что наибольшее количество обращений граждан наблюдается в **хозяйственно-экономической сфере 474 -- (46,8%).**

Это вопросы строительства, ремонта дорог и тротуаров (129 или 27,2%), уличное освещение (95 или 20,0%), спил и кронирование деревьев (49 или 10,3%), комплексное благоустройство(34 или 7,2%).

Так же в их числе: вопросы конфликтов на бытовой почве - 43 (9,1%), агропромышленного комплекса (незаконной распашки земельных участков, финансовые вопросы – 38 (8,0%), вопросы безнадзорного выпаса домашних животных, не выплата арендной платы, земельные споры) – 35 (7,4%), транспорта - 25 (5,3%), отлова безнадзорных собак – 24 (5,1%), торговли – 2 (0,4%).

**Вопросы социальной сферы** содержатся в 310 (30,6%) обращениях.

В основном это вопросы социального обеспечения (предоставления мер социальной поддержки, материальная помощь многодетным и малоимущим семьям) – 247 (79,7%); образования (работа детских садов, укрепление материальной базы организаций образования и учреждений культуры) – 38 (12,3%), труда и занятости населения – 13 (4,2%), здравоохранения (работа медицинских учреждений и их сотрудников, лекарственное обеспечение, укрепление материальной базы существующих объектов и строительство новых) – 12 (3,9%).

**Вопросы жилищно-коммунальной сферы содержатся** в 146 обращениях (14,4%).

Среди основных вопросов: водоснабжение – 84 (57,5%), обеспечение граждан жильем, в том числе детей-сирот, инвалидов, многодетных семей–38 (26,0%); вопросы частного домовладения – 24 (16,4%), коммунальное хозяйство.

**Вопросы обеспечения законности и права 51** (5,0%).

**Выражения благодарности** в адрес Главы округа 10 (1,0%).

**Другие – 22 (2,2%). Это** вопросы охраны окружающей среды – 10 (45,5%), содержания мест захоронения – 7 (31,8%), информации и информатизации – 3 (13,6%), связи– 2 (9,1%).

Анализ письменных, устных обращений и звонков на «Телефон доверия Главы округа» (1013) показал, что 781 (77,1%) ответ носят рекомендательный или разъяснительный характер о правах заявителей или порядке решения поднимаемых ими проблем. В 215 (21,2%) случаях сообщено о положительном решении поставленных гражданами вопросов или о принятии мер, направленных на их решение, 7 (0,7%) – в ходе рассмотрения. 10 (1,0%) обращений, в которых граждане благодарят Главу округа за внимательное и оперативное решение поставленных в обращении вопросов, уважительное отношение.

На «Прямую линию Главы Благодарненского городского округа Ставропольского края» от жителей округа поступило 113 обращений по вопросам: ремонта дорог и тротуаров – 56, благоустройства города и сел района, организации мест отдыха – 15, уличного освещения – 15, коммунального хозяйства и водоснабжения – 6, здравоохранения – 6, организации пассажирских перевозок – 5, торговли – 4, спила и кронирования деревьев – 4, социальной защиты – 3, земельным вопросам – 2, оплаты за обращения с ТКО – 3, безопасности дорожного движения – 1, ремонта гидротехнических сооружения Андреевского пруда – 1, жилищному вопросу – 3, содержания памятника Воинской славы и места захоронения – 2, отлова безнадзорных собак – 1, утилизации отходов животноводства – 1, демонтажа старых опор – 1, другие – 14.

На все вопросы, поступившие в ходе «Прямой линии Главы Благодарненского городского округа» заявителям даны разъяснения.

Работа с заявлениями, жалобами и предложениями граждан, поступающими в администрацию Благодарненского городского округа Ставропольского края, в том числе контроль за сроками и качеством их рассмотрения, продолжается.

|  |  |
| --- | --- |
| Начальник отдела по правовым организационным и общим вопросам администрации  Благодарненского городского округа  Ставропольского края | Л.С. Шурховецкая |

Белозорева В.Н.

2-13-33