

**Пояснительная записка к статистическим данным
о работе с обращениями граждан, организаций и общественных
объединений, в том числе юридических лиц в администрации
муниципального образования город Армавир
за 1 полугодие 2021 года**

В 1 полугодии 2021 года работа с обращениями граждан, организаций и общественных объединений, в том числе юридических лиц в администрации муниципального образования город Армавир велась в соответствии с законодательством РФ, Краснодарского края и регламентирующими документами администрации муниципального образования город Армавир: Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законами Краснодарского края от 23 июня 2010 года № 2000-КЗ «О местном самоуправлении в Краснодарском крае» и от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», постановлением администрации муниципального образования город Армавир от 12 сентября 2014 года № 2649 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений, в том числе юридических лиц в администрации муниципального образования город Армавир».

В администрацию муниципального образования город Армавир в отчётном периоде **поступило 2902 обращений** (в 2020 году – 2863), **что на 1,3% больше, чем в аналогичный период 2020 года**, из них 2299 - письменных (в 2020 году – 2447), 206 - с личных приёмов главы города Армавира и его заместителей (в 2020 году – 107) и 397 принято звонков от граждан по телефону «горячей линии» (в 2020 году – 309).

Проведя анализ обращений отмечаем, что количество письменных обращений в сравнении с первым полугодием 2020 года уменьшилось на 6,0%, **увеличение коснулось обращений**, поступивших от граждан на телефон «горячей линии» на 22,1%. Большее количество граждан было принято на личных приемах главой муниципального образования город Армавир и его заместителями и составило 51,9%.

В сравнении с отчётным периодом 2020 года количество обращений, поступивших **из администрации Краснодарского края** в первом полугодии 2021 года (436) **уменьшилось на 26,8%** (в 2020 году - 596).

Количество **повторных** обращений в отчетном периоде также уменьшилось на 3 (**12**), в 2020 году – 15.

По результатам рассмотренных 1961 письменных обращений установлено следующее:

- 1) **поддержано – 662, что составило 33,7%**, в том числе «меры приняты» по 192 обращениям;
- 2) **разъяснено – 1263 или 64,5 %;**

3) не поддержано - 36 или 1,8 %.

Находятся в работе 338 обращений.

По содержанию вопросов в письменных обращениях по-прежнему лидирует жилищно-коммунальная сфера – 1522 или 66,2% (в 2020 году - 872 или 35,6%), в сравнении с аналогичным периодом 2020 года количество обращений по данной теме увеличилось на 42,7 %.

Наибольшее количество обращений поступило по следующим вопросам:

- 1) отключение от газо-водо-теплоснабжения МКД, частных домовладениях, в том числе садоводческих товариществах – 223;
- 2) комплексное благоустройство территорий – 171;
- 3) жилищный контроль – 162;
- 4) озеленение – 116.
- 5) улучшение жилищных условий -95.

Второе место занимают вопросы социальной сферы – 206 или 8,9% обращений поступило в отчетном периоде по данной тематике, что в 2 раза меньше, чем в первом полугодии 2020 года (440). Наибольшее количество обращений из данной сферы поступило по вопросам оказания социальной помощи в связи с трудной жизненной ситуацией гражданам, а также по вопросам здравоохранения и образования.

На третьем месте находятся вопросы земельных отношений, в том числе муниципального земельного контроля -148 или 6,4%.

Для оперативного рассмотрения обращений в администрации муниципального образования город Армавир осуществляет свою работу интернет-приемная, 383 обращений поступило от граждан электронно на адрес voros@armavir.ru, значительное количество обращений было принято по телефону «горячей линии» 3-80-06 (397), на телефон единой диспетчерской службы (круглосуточный телефон) администрации муниципального образования город Армавир (ЕДДС) в отчетном периоде поступило более 21850 звонков от жителей города Армавира. Все обращения граждан, принятые по вышеуказанным телефонам, направлялись для оперативного рассмотрения по компетенции со сроками рассмотрения от 1 до 14 рабочих дней.

206 человек было принято на личных приемах главой муниципального образования город Армавир (90) и его заместителями.

Официальный сайт администрации муниципального образования город Армавир www.armavir.ru регулярно обновляется, в разделах размещается вся необходимая информация для ознакомления населения, в том числе о работе с обращениями граждан.

Результаты проводимой работы с обращениями граждан обсуждаются на аппаратных планерных совещаниях при главе муниципального образования город Армавир, на рабочих совещаниях с заместителями главы муниципального образования город Армавир и учебах (семинарах) с участием специалистов органов администрации муниципального образования город Армавир.

В указанные периоды работы отделом по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город Армавир выявлено по 101 обращению нарушение сроков исполнения, которые были допущены специалистами органов администрации муниципального образования город Армавир, более 300 проектов ответов на обращения были возвращены на доработку в связи с низким качеством их подготовки.

По 112 обращениям в отчётном периоде были выявлены нарушения законных прав граждан, жалобы были признаны обоснованными, в связи с чем 13 человек, в том числе должностных лиц, получили дисциплинарные взыскания.

По итогам работы с обращениями граждан администрации муниципального образования город Армавир за 1 полугодие 2021 года установлено, что в сравнении с отчётным периодом 2019 года улучшился такой показатель как результативность рассмотрения обращений.

Однако необходимо продолжить работу по недопущению нарушений сроков исполнения, а также принимать все необходимые меры для подготовки качественных и квалифицированных ответов заявителям.

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан администрации
муниципального образования
город Армавир



Е.С. Слепченко

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ
о работе с обращениями граждан, организаций и общественных объединений,
в том числе юридических лиц администрации муниципального образования город Армавир
за 1 полугодие 2021 года

№ п/п	Показатель	1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал	С начала года
1	2	3	4	5	6	7
1.	Поступило всего письменных обращений (количество), в том числе из администрации края (кол.)/%	897	1402			2299
		227	209			436 (18,97%)
1.1	Взято на контроль всего (кол.) %, в том числе из администрации края (кол.) %	897	1402			2299
		227	209			436
1.2	В том числе по сети «интернет»	188	195			383
2.	Поступило повторно (кол.)/%	4	8			12 (0,53%)
3.	Рассмотрено всего обращений (кол.)	897	1064			1961 (85,30%)
	Из них:					
3.1.	поддержано (шт.) / %	262	400			662 (33,76%)
3.1.1	В том числе меры приняты (шт.)	98	94			192

3.2	разъяснено (шт.) / %	625	638			1263
3.3	не поддержано	10	26			36
4.	В работе (шт.)	0	338			338
5.	Рассмотрено комиссионно с выездом на место (кол.) / %	267	297			564 (28,76%)
6.	Рассмотрено с нарушением сроков (кол.)	25	76			101
7.	Выявлено случаев волокиты, либо нарушений прав и законных интересов граждан (кол.)	25	87			112
7.1.	Наказаны ли виновные (чел.), меры приняты	Да, 5 человека (дисциплинарные взыскания)	Да, 13 человек (дисциплинарные взыскания)			Да, 18 человек (дисциплинарные взыскания)
8	Проверена достоверность ответов (шт.), из них:	99	154			253
8.1	с выездом на место (шт.)	37	44			81
8.2	по телефону (шт.)	62	110			172
8.3	Анкетирование (шт.)	50	0			50
9.	Принято граждан на личных приемах руководством.	92	114			206
9.1.	В том числе главой муниципального образования	38	52			90

	город Армавир					
10.	Принято граждан специалистами общественной приемной	323	353			676
11.	Принято звонков по телефонам «горячей линии» в общественную приёмную (3-80-06, 4-27-92).	158	239			397
12.	Получено карточек по обращениям, поступившим на многоканальный круглосуточный телефон администрации края	48	69			117

Начальник отдела по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования город Армавир



Е.С. Слепченко