**Пояснительная записка**

**о работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования Ейский район в 2024 году.**

В администрацию муниципального образования Ейский район в 2024 году поступило **6488** обращений, из них:

- **3807 устных** и **2681 письменных**.



В сравнении с аналогичным периодом 2023 года количество поступивших обращений и сообщений **увеличилось на 21%** (2023 год – 5340 обращений). Увеличение количества связано с ненадлежащим исполнением обязанностей региональным оператором ООО «Чистая станица».



Из **2681** письменных обращений:

- в **Администрацию Президента Российской Федерации** обратились **479** человек, что составляет **18%** от общего количества поступивших письменных обращений. В сравнении с аналогичным периодом 2023 года (17% - 330 обращений) **доля увеличилась на 1%**;

- в **администрацию Краснодарского края** обратились **549** человек, что составляет **20**% от общего количества поступивших письменных обращений. В сравнении с аналогичным периодом 2023 года (29% - 545 человек) доля **уменьшилась на 9%**;

- к **главе муниципального образования Ейский район** обратились **346** человек, что составляет **13%** от общего количества поступивших письменных обращений. В сравнении с аналогичным периодом 2023 года (26% - 497 обращений) **доля уменьшилась на 10%**;

 - в том числе в **форме электронного документа** поступило **256** обращений, что составило **10%** от общего количества поступивших письменных обращений. В сравнении с аналогичным периодом 2023 года (17% - 329 обращений) **доля уменьшилась на 7%.**

Посредством Единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - **ПОС - 797 обращений**.

67% обращений взято на контроль.

**Доля** обращений, **рассмотренных комиссионно с выездом на место с участием заявителя** осталась на прежнем уровне и составила **29%** (634 обращения).

**Результативность** рассмотрения обращений **осталась на прежнем уровне** и составила:

- поддержано, в том числе меры приняты по 32% - 688 обращений;

- разъяснено – 68 % - 1486 обращений;

- не поддержано – 0.

На контроле полного исполнения находится 26 письменных обращений.

С «Прямой линии Президента РФ – 2023» поступило 796 обращений.

***Количество поступивших письменных обращений***

**Тематика** **письменных обращений**:

- вопросы жилищно**-коммунального хозяйства -** составляют **50%** от общего количества поступивших письменных обращений, по сравнению с аналогичным периодом 2023 года **доля увеличилась на 3% (**вопросы **уборки мусора**; обеспечения инфраструктурой земельных участков, предоставленных многодетным семьям в мкр. «Красная Звезда»; покоса сорной растительности; обустройства тротуаров в городе Ейске; кронирование и спил деревьев в городе и районе; высокой оплаты жилищно-коммунальных услуг; перебоев в водоснабжении, теплоснабжении, электроснабжении; предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества; ремонта и эксплуатации ливневой канализации; ненадлежащего содержания общего имущества МКД; недостаточного уличного освещения; неудовлетворительной работы управляющих организаций; установки и ремонта уличного освещения);

- вопросы **дорожного хозяйства** – составили **8%** от общего количества поступивших письменных обращений**,** по сравнению с аналогичным периодом 2023 года **доля уменьшилась** на **7%** (вопросы благоустройства и ремонта подъездных дорог, тротуаров в городе и районе);

- **социальные** вопросы – составили **3%** от общего количества поступивших письменных обращений, по сравнению с аналогичным периодом 2023 года **доля уменьшилась на** 5**%** (вопросы опеки и попечительства; получения социальных выплат; льгот и мер социальной поддержки; перерасчета размера пенсии; оказания финансовой помощи);

- вопросы **отлова безнадзорных животных –** составили **1%** от общего количества поступивших письменных обращений**,** по сравнению с аналогичным периодом 2023 года **доля уменьшилась** на **4%**;

- вопросы **строительства и архитектуры** – составили **3%** от общего количества поступивших письменных обращений, по сравнению с аналогичным периодом 2023 года **доля уменьшилась на** 4**%** (вопросы незаконного строительства объектов нестационарной торговли; демонтажа незаконно установленных объектов; согласования строительства; строительства объектов социальной сферы);

- **земельные** вопросы –составили **3%** от общего количества поступивших письменных обращений, в сравнении с аналогичным периодом 2023 года **доля уменьшилась на** **2%** (вопросы полномочия органов местного самоуправления в области земельных отношений; защиты прав на землю; выделения земельных участков для индивидуального жилищного строительства, арендные отношения в области землепользования);

- вопросы **транспорта** – составили **1%** от общего количества поступивших письменных обращений**,** по сравнению с аналогичным периодом 2023 года **доля уменьшилась** на **2%** (вопросы транспортного обслуживания населения города и района; борьбы с безопасностью дорожного движения);

- вопросы **образования –** составили **2%** от общего количества поступивших письменных обращений, по сравнению с аналогичным периодом 2023 года **доля уменьшилась на** **1%** (вопросы контроля качества образования; разрешения конфликтных ситуаций в общеобразовательных организациях; условия проведения образовательного процесса);

-**на прежнем уровне** осталось количество обращений по вопросам:

-работа с обращениями граждан – 4%;

-экономики - 4%;

-безопасности и обеспечения правопорядка – 2%;

-торговля – 2%;

-сельского хозяйства – 1%;

-трудовых отношений – 1%;

-здравоохранения – 1%;

-экологии – 1%;

-вопросам культуры – 1%.

***Тематика письменных обращений в 2024 году***

В администрацию муниципального образования Ейский район в **2024 году** обратились **3807** человек, по сравнению с аналогичным периодом 2023 года количество устных обращений **увеличилось на 22%** (3108 человек).

Из них:

-принято граждан на личных приемах **руководством** – **614** человек, что составляет 16% от общего количества обратившихся граждан в администрацию муниципального образования Ейский район, в сравнении с аналогичным периодом 2023 года доля **уменьшилась на** **3%** (19% - 606 человек);

в том числе **главой** муниципального образования – **327** человек, что составляет 53% от общего количества граждан, принятых на личных приемах руководством, в сравнении с аналогичным периодом 2023 года доля **уменьшилась на 21%** (74% - 450 чел.);

-принято **звонков** по телефонам «Горячей» и «Прямой» линий – **1152,** чтосоставляет **30%** от общего количества обратившихся граждан в администрацию муниципального образования Ейский район, в сравнении с аналогичным периодом 2023 года доля принятых звонков **уменьшилась на 10%** (2023 год – 40% - 1253 сообщений);

-принято **специалистами** общественной приемной – **1125** человек, чтосоставляет **30%** от общего количества обратившихся граждан в администрацию муниципального образования Ейский район, в сравнении с аналогичным периодом 2023 года доля принятых звонков **уменьшилась на 10%** (40% - 1249 сообщений);

- на **многоканальный круглосуточный телефон администрации Краснодарского края** от жителей Ейского района поступило **154** сообщения, чтосоставляет **4%** от общего количества, в сравнении с аналогичным периодом 2023 года доля сообщений **уменьшилась на 14%** (18% - 341 сообщение);

- посредством Единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - **ПОС – 362 сообщения;**

-на **«Прямую линию» Губернатора Краснодарского края** обратились **400** человек, по сравнению с аналогичным периодом 2023 года количество сообщений **увеличилось** на **23%** (2023 год – 324).

**Количество поступивших устных обращений и сообщений в 2024 году**