**ИНФОРМАЦИЯ**

**о результатах работы с обращениями граждан за** 2023 **год**

**в Мостовском** районе

Администрацией муниципального образования Мостовский район и администрациями городских и сельских поселений муниципального образования Мостовский район работа с обращениями граждан проводилась в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Мостовский район, утвержденной постановлением администрации муниципального образования Мостовский район от 22 декабря 2022 г. № 1705, методическими рекомендациями администрации Краснодарского края и Сборником методических рекомендаций и документов по работе с обращениями, утвержденным Администрацией Президента Российской Федерации.

За 2023 год в администрацию муниципального образования Мостовский район поступило **505** письменных обращений граждан (на 54 обращения меньше, чем в 2022 году), из них:

с поручениями из администрации Краснодарского края -**252** (50,0%) (на 38 обращений меньше чем в 2022 году);

из АПРФ-**116** (23,0%) обращений (на 60 обращений меньше, чем в 2022 году);

из виртуальной приемной поступило **60** (11,9%) обращений (на 1 обращение меньше, чем в 2022 году).

На контроль поставлено **482** (95,4%) поступивших письменных обращения. В работе находится **14** обращений. Рассмотрено **477** обращений, из которых комиссионно с выездом на место - **168** (35,2%), поддержано – **143**  (30,0%), в том числе меры приняты -82, разъяснено-**334** (70,0%).

Фактов нарушения сроков при рассмотрении обращений граждан в 2023 году не выявлено (приложение 1).

Основные темы обращений граждан (приложение 2):

**Коммунальное хозяйство 21% (**в 2022 году - 22%).

Поднимались вопросы по газификации, комплексном благоустройстве поселений, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, технологическом присоединении потребителей к системам электро-, тепло-, газо-, водоснабжения, уличном освещении, перебоях в теплоснабжении, электроснабжении и водоснабжении, отключении горячего водоснабжения, ремонте ливневых канализаций, ликвидации последствий стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций.

**Социальное обеспечение 13 % (**в 2022 году -8%).

Поднимались вопросы социальной защиты пострадавших от стихийных бедствий, социальной поддержки разных категорий граждан, об оказании финансовой помощи, опеки и попечительства, о выплатах за участие в боевых действиях.

**Транспорт и дорожное хозяйство 9%** (в 2022 год -11%).

Поднимались вопросы в части благоустройства и ремонта подъездных дороги и тротуаров, строительства и реконструкции дорог, пассажирских перевозок.

**Земельные отношения 9%** (в 2022 году - 9%).

Поднимались вопросы о предоставлении земельного участка для ИЖС, образовании земельных участков, об арендных отношениях в области землепользования, землях лесного фонда, о защите прав на землю и рассмотрение земельных споров.

**Экология и природопользование 8%** (в 2022 году -13%).

Поднимались вопросы о водопонижении и берегоукреплении, предупреждении чрезвычайных ситуаций природного характера, об экологическом контроле, гуманном отношении к животным, загрязнении окружающей среды.

**Жилищное хозяйство 6%** (в 2022 году -7%).

об улучшении жилищных условий, предоставлении субсидий на жилье, о выделении материальной помощи на строительство жилья, об обследовании жилого фонда на предмет пригодности для проживания, переселении из ветхого жилья, разрешения жилищных споров.

Образование и культура **6%** (в 2022 году- 4%).

Поднимались вопросы конфликтных ситуаций в образовательных организациях, питания обучающихся, требований к образовательному процессу, условий проведения образовательного процесса, увековечения памяти выдающихся людей, исторических событий, государственного контроля и надзора в сфере сохранения культурного наследия.

Наибольшее количество обращений (в расчете на 1000 человек населения) поступило от жителей Костромского (19,0%), Шедокского (11,6%), Махошевского (10,1%), Баговского (8,6%) сельских поселений, Псебайского городского поселени (8,3%); наименьшее количество писем - из Бесленеевского (2,3%), Переправненского (3,6 %), Ярославского (3,8%) сельских поселений (диаграмма прилагается) (приложение 3).

Увеличению количества обращений в Костромском сельском поселении послужили многочисленные повторяющиеся обращения одного заявителя (20 из 32) в адрес Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, прокуратуры Краснодарского края. В обращениях поднимал вопросы о некачественном водоснабжении, принятии мер по предупреждению чрезвычайной ситуации (град).

Увеличению количества обращений в Шедокском сельском поселении послужили многочисленные повторяющиеся обращения двух заявителей в разные инстанции (19 из 34) о деятельности ОАО «Псебайский завод строительных материалов», еще одного заявителя с одного электронного адреса с под разными (7 из 34) о деятельности директора муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения средняя общеобразовательная школа №3 имени Василия Антоновича Ермолаева села Шедок муниципального образования Мостовский район.

Увеличению количества обращений в Махошевском сельском поселении послужили обращения граждан в адрес Губернатора Краснодарского края (6 из 16) о строительстве храма в станице, (3 из 16) о предоставлении твердого топлива (дров) членам семьи участников специальной военной операции. За 2023 год поступило **273** устных сообщения (134(49,1%) из администрации Краснодарского края, 139 (50,91%) поступили в администрацию МО), из них рассмотрено 259 сообщений, в работе находится **14** сообщений. Рассмотрено комиссионно с выездом на место **58** устных сообщений (22,4%), разъяснено **110** (42,5%), поддержано **94** (36,3%), в том числе меры приняты-55.

Основные темы устных сообщений граждан (приложение 4).

**Коммунальное хозяйство 44 %** (в 2022 году - 49%).

Поднимались вопросы комплексного благоустройства, перебоев в электроснабжении, подключения индивидуальных жилых домов к сетям газоснабжения, уличного освещении.

**Транспорт и дорожное хозяйство 10%** (в 2022 году - 8%).

Поднимались вопросы благоустройство, строительство и ремонт подъездных дорог, транспортное обслуживание населения.

**Социальное обеспечение 9% (в 2022 году-8%).**

Поднимались вопросы социальной поддержки разных категорий граждан, об оказании финансовой помощи, опеки и попечительства, предоставление земельных участков многодетным семьям, перерасчета размеров пенсий, использования материнского капитала, прав и обязанностей супругов.

**Земельные отношения 6%. (в 2022 году-1%).**

Поднимались вопросы о предоставлении земельного участка для ИЖС, образовании земельных участков, об арендных отношениях в области землепользования, землях лесного фонда, о защите прав на землю и рассмотрение земельных споров.

**Жилищное хозяйство 5 %** (в 2022 году - 5%).

Поднимались вопросы улучшения жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма, работы управляющих компаний, по обеспечению жильем инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов, частного домовладения.

Наибольшее количество устных сообщений (в расчете на 1000 человек населения) поступило от жителей Губского (8%), Махошевского (7,5%), Костромского (6,5%) сельских поселений; наименьшее сообщений - из Шедокского (0,3%), Бесленеевского (0,8%), Андрюковского (1,2%), сельских поселений (диаграмма прилагается) (приложение 5).

Жителями Губского сельского поселения поднимались вопросы комплексного благоустройства, об улучшении жилищных условий согласно государственным программам, предоставления земельного участка, транспортном обслуживании населения, о содержании личных подсобных хозяйств.

Жителями Махошевского сельского поселения поднимались вопросы предоставления твердого топлива (дров), о социальной поддержке многодетных семей.

Жителями Костромского сельского поселения поднимались вопросы газификации поселения, о ремонте дорог в поселении, об использовании материнского капитала.

На контроле полного исполнения - 60 обращений, из них -14 в администрации края, 46 в администрации района.

В администрацию муниципального образования Мостовский район через

**Единое окно цифровой обратной связи** (ПОС) за 2023 год поступило **109** сообщений:

29- в администрацию МО Мостовский район,

46- в администрацию Мостовского городского поселения,

13- в администрацию Псебайского городского поселения,

3 - в администрацию Андрюковского сельского поселения,

2- в администрацию Баговского сельского поселения,

2- в администрацию Губского сельского поселения,

1. - в администрацию Краснокутского сельского поселения,

1-в администрацию Переправненского сельского поселения,

5 - в администрацию Шедокского сельского поселения,

6 - в администрацию Ярославского сельского поселения.

**Тематика поступивших обращений:**

38 - автомобильные дороги;

16- благоустройство;

13-дворы и территории общего пользования;

13 -иное;

5- мусор;

5-строительство;

3- электроснабжение;

3-ветеринария;

3-многоквартирные дома;

3-торговля

2-природа и экология;

1-водоснабжение;

1-культура;

1-общественный транспорт; 1-газоснабжение;

1- лесное хозяйство.

В рамках подготовки "Прямой линии" Губернатора Краснодарского края от жителей района поступило:

в январе 2023 года 44 обращения, из них:

22- письменно в администрацию Краснодарского края;

1. - в центр обработки сообщений администрации Краснодарского края;

3-через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»(ПОС);

Все обращения рассмотрены своевременно, из них: разъяснено- 29, меры приняты-9, поддержано-6;

в декабре 2023 года 37 обращений, из них:

22- письменно в администрацию Краснодарского края;

14- в центр обработки сообщений администрации Краснодарского края;

1-через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»(ПОС);

Все обращения рассмотрены своевременно, из них: разъяснено- 25, меры приняты-6, поддержано-6.

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан, снижения активности обращений населения в вышестоящие инстанции принимаются следующие меры:

в 2023 году на личных приемах руководством принято **339**  человек, в том числе главой муниципального образования - **228** (в том числе с выездом в поселения и малые населенные пункты поселений)(в 2022 году- 300/181);

в общественной приемной главы принято **236** человек, из них по телефону горячей линии **139** обращения (в 2022 году- 215/53);

с целью повышения информированности населения муниципалитета глава широко использует возможности социальных сетей (odnoklassniki, «ВКонтакте», мессенджер Telegram), также информация размещается на официальном сайте администрации, в СМИ газета «Предгорье».

В Мостовском районе ведут работу по освещению информации более **119** официальных аккаунтов органов местного самоуправления, служб и ведомств района. Активно проводится работа по отслеживанию негативных комментариев в социальных сетях и реагированию на них. Часть из них обрабатывается программой Инцидент-Менеджмент. За 2023 год в данную программу поступило **159** сообщений;

проведены 14 открытых сессий Советов городских и сельских поселений о проделанной работе за 2022 год, где активом и жителями поселений дана удовлетворительная оценка работы сельских и городских поселений. В отчетах глав поселений принимал участие глава района, его заместители, руководители структурных подразделений, служб и организаций района, что позволило жителям поселений задать интересующие их вопросы и получить компетентные ответы, не выезжая за пределы своего населенного пункта;

в феврале глава муниципального образования Мостовский район:

провёл совещание с участием благочинного Мостовского церковного округа протоиерея Виталия Трункина, настоятеля храма иконы Божией Матери «Всех скорбящих радость» станицы Махошевской протоиерея Олега Левшина, коллег из администрации по строительству храма в станице Махошевской.  
Обсудили предварительный проект строящегося храма и прилегающей к нему территории;

в марте:

встретился с многодетными семьями, состоящими в Союзе многодетных семей Мостовского района "Благость". Совместно с руководителем организации Юлией Мородиной поздравили многодетные семьи. Обсудили эффективность мер государственной поддержки;

принял участие в отчётном Сборе Мостовского районного казачьего общества, на котором атаман отчитался перед Сбором о результатах работы Мостовского РКО за предыдущий год;

провёл установочный семинар в рамках проекта «Единый мобилизационный (сетевой) стандарт» с участием Секретарей первичных отделений Партии, депутатов от Партии и ЛОМов.

Являясь Секретарём Мостовского местного отделения Партии «ЕДИНАЯ РОССИЯ», рассказал участникам семинара о роли Партии в жизни страны и о важности стоящих перед активом района электоральных задачах, о механике работы с информационной системы «Мобилизация» и приложением «Единая Россия», познакомил с мобилизационными проектами Партии, включенными в «Единый мобилизационный (сетевой) стандарт» как инструменты, которые помогут перестроить партийную работу на первичном уровне. Также в своём выступлении отметил важность взаимодействия с депутатами от Партии;

совместно с депутатом Государственной Думы Российской Федерации Дорошенко А.Н. принял участие в приеме граждан Мостовского района. Жители района пришли к депутату с вопросами благоустройства, развития туризма и поддержки земляков, находящихся в зоне проведения СВО;  
 в апреле:

принял участие вместе со своим заместителем и коллегами - главами муниципалитетов, в Анапе в краевом образовательном семинаре «Политики новой волны». В ходе мероприятия разобрали темы, связанные с работой в условиях новой медиареальности и взаимодействием с населением в соцсетях;

принял участие в пленуме районного Совета ветеранов, на котором были подвели итоги работы по патриотическому воспитанию за 2022 год, обсудили организацию и проведение майских праздников, в том числе, поздравлении в Мостовском районе ветеранов Великой Отечественной войны, а также ознакомились с ходом реализации индивидуального социально-экономического плана муниципалитета и заслушали отчёт по оказанию гуманитарной помощи участникам СВО и расходованию средств по специальному счёту «Своих не бросаем»;

провел заседание КЧС и ПБ в х.Славянском с постановкой задач. Провел сход граждан, дал пояснения о предоставлении документов, необходимых для получения единовременной материальной помощи, об оказании помощи отдельным категориям граждан в выполнении частичного, временного ремонта крыш аварийно-спасательными формированиями;

в мае:

в школе № 29 посёлка Мостовского открыл мемориальную доску, посвященную погибшему при исполнении служебного воинского долга в специальной военной операции, выпускнику школы Бабенко Евгению Леонидовичу;

встретился с Сергеем Владимировичем Телешовым, руководителем Патриотической добровольческой молодёжной экспедиции «Оборонная тропа». Его команда активистов из Санкт-Петербурга занимается большой военно-патриотической работой;

совместно с главой Мостовского городского поселения Оридорога Р.Г. осуществили объезд поселения на предмет подтопления территорий;

в июне:

провел совещание по реализации проекта «СВОИХ НЕ БРОСАЕМ».  
Обсудили актуальные заявки, поступившие от наших защитников. Наметили сроки комплектования (закупки) и пути доставки помощи.  
Проводит встречи с бойцами специальной военной операции из Мостовского района, которые находятся в отпуске. Обсуждают их поддержку и поддержку их семей;

в июле:

провел встречу с руководителем Краснодарской краевой общественной благотворительной организации «Центр помощи и защиты граждан «РУКА МИЛОСЕРДИЯ» Григорян Э. М. и председателем автономной некоммерческой организации военно-патриотического воспитания «Граница» Ждамировым А.Н. Обсудили пути совместной работы и взаимодействия в вопросах оказания помощи нашим бойцам в зоне специальной военной операции, а также их семьям и детям.

в августе:

в Псебае встретился с жителями поселения. На встрече, которая прошла в ДК «Юбилейный», рассказал им о предстоящих выборах главы Псебайского городского поселения, а также обсудили вопросы догазификации, здравоохранения, заключение контрактов на военную службу и текущие вопросы поселения; по приглашению инициатора проекта «ЭкоБиорегион», Президента Фонда «Мосты в будущее» принял участие в открытии Концептуального Экспертного практикума «Стратегия-809», прошедшего в ретрит-центре «Белые скалы». Присутствовали представители федеральных организаций, компаний, фондов и других учреждений из различных регионов России;

в сентябре:

провел совещание с представителями предприятий и организаций Мостовского района. Обсудили вопросы по отбору граждан для прохождения военной службы по контракту;

на сходе граждан в станице Андрюки рассказал о порядке получения единовременной материальной помощи собственникам пострадавших от крупного града домовладений. Информировал жителей о возможности страхования домовладений;

принял участие в работе личного приема депутата Государственной Думы Российской Федерации Костенко Н.В.;

в октябре:

встретился с ветеранами и представителями агропромышленного комплекса Мостовского района. Поблагодарил их за вклад в развитие отрасли района, рассказал о реализации социальных проектов на территории муниципалитета и о планах на ближайшее будущее;

в ноябре:

встретился с представителями этнических групп, проживающих на территории муниципалитета. В ходе встречи обсудили межнациональную обстановку в районе, проблемы воспитания подрастающего поколения и планы дальнейшего взаимодействия;

В целях исключения формального подхода к работе с обращениями граждан ежемесячно на аппаратном планерном совещании главой муниципального образования заместителям главы, начальникам управлений указывается на своевременное рассмотрение обращений граждан, полноту и достоверность ответов на них.

Оказывается практическая помощь исполнителям в подготовке ответов заявителям. Ответы, в которых не на все вопросы даны разъяснения или не решены, возвращаются исполнителю на доработку. Обращения, в которых заявителю указываются конкретные сроки решения поднятого им вопроса, главой района ставятся на дополнительный контроль до полного исполнения с подтверждением фотоматериалами. После окончательного рассмотрения заявителю дополнительно направляется ответ о решении вопроса.

При рассмотрении обращений, требующих более детального разбирательства, муниципальным правовым актом утверждается состав рабочей группы с привлечением представителей общественных организаций для выяснения всех обстоятельств.

Постоянно ведется оказание практической и методической помощи специалистам администраций городских и сельских поселений в организации работы с обращениями граждан.