**ИНФОРМАЦИЯ**

**о результатах работы с обращениями граждан за** 2022 **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 2022 год в администрацию муниципального образования Мостовский район поступило **559** письменных обращений граждан (на 34 обращения больше, чем за 2021 год), из них:

с поручениями из администрации Краснодарского края -**290** (51,9%) (на 51 обращение больше, чем в 2021 году);

из АПРФ-**176** (31,5%) обращений (на 82 больше, чем в 2021 году);

из виртуальной приемной поступило **61** (10,9%) обращение (на 21 обращение меньше, чем в 2021 году).

Увеличению количества обращений, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, администрации Краснодарского края, послужили обращения граждан, проживающих вне района, о неудовлетворительной работе ООО «Зооблаго», выполняющего обязательства по тендеру для администрации Мостовского района, на отлов и стерилизацию собак (64 обращения) и многочисленные повторяющиеся обращения одного заявителя Костромского сельского поселения (60 обращений).

На контроль поставлено **545** (97,5%) поступивших письменных обращений. В работе находится **9** обращений. Рассмотрено **558** обращений, из которых комиссионно с выездом на место - **137** (24,6%), поддержано – **129** (23,1%), в том числе меры приняты -64, разъяснено-**429** (76,9%).

Фактов нарушения сроков при рассмотрении обращений граждан в 2022 году не выявлено (приложение 1).

Основные темы обращений граждан (приложение 2):

**Коммунальное хозяйство 22% (**в 2021 годe - 26%).

Поднимались вопросы по газификации и 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.

**Экология и природопользование 13%** (в 2021 году -7%).

Поднимались вопросы о предупреждении чрезвычайных ситуаций природного характера, об использовании лесов, гуманном отношении к животным, создание приютов для животных.

**Транспорт и дорожное хозяйство 11%** (в 2021 год -11%). Поднимались вопросы в части благоустройства, строительства и реконструкции дорог, пассажирских перевозок.

**Земельные отношения 9%** (в 2021 году - 10%).

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

**Социальное обеспечение 8 % (**в 2021 году -12%). Поднимались вопросы социальной поддержки разных категорий граждан, об оказании финансовой помощи, опеки и попечительства, социальной защиты пострадавших от стихийных бедствий.

**Жилищное хозяйство 7%** (в 2021 году -5%).

Поднимались вопросы об улучшении жилищных условий, об обследовании жилого фонда на предмет пригодности для проживания, переселении из ветхого жилья, постановке на учет в органе местного самоуправления в очередь на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях.

Наибольшее количество обращений (в расчете на 1000 человек населения) поступило от жителей Костромского (44%), Губского (10,7%), Шедокского(8,8%) сельских поселений; наименьшее количество писем - из Махошевского (3,1%), Переправненского (3,6 %), Краснокутского (3,7%) сельских поселений (диаграмма прилагается) (приложение 3).

В 2022 году не поступило ни одного письменного обращения от жителей Бесленеевского сельского поселения.

Увеличению количества обращений в Костромском сельском поселении послужили многочисленные повторяющиеся обращения одного заявителя (60 из 74) в адрес Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Следственного управления СК РФ по Краснодарскому краю. В обращениях поднимал вопросы о некачественном водоснабжении, электроснабжении, о строительстве дороги.

Увеличению количества обращений в Губском сельском поселении послужили повторяющиеся обращения заявителя о расчистке водоотводного канала, включении в списки на оказание единовременной материальной помощи и компенсации материального и морального вреда вследствие обильных осадков в виде дождя (24 из 46) .

Увеличению количества обращений в Шедокском сельском поселении послужили обращения в адрес Президента Российской Федерации, главы администрации (губернатора) Краснодарского края, главы муниципального образования Мостовский район о ведении промышленных работ на земельных участках Шедокского сельского поселения (11 из 26), другой заявитель по вопросам, связанным с движением грузовых автомобилей по гравийной дороге общего пользования направил в разные инстанции 4 обращения.

За 2022 год поступило **159** устных сообщений (128 (80,5%) из администрации Краснодарского края, 31 (19,5%) поступили в администрацию МО), из них рассмотрено **157** сообщений, в работе находится **2** сообщения. Рассмотрено комиссионно с выездом на место **38** устных сообщений (23,9%), разъяснено **84** (52,8%), поддержано **73** (46,9%), в том числе меры приняты-56.

Основные темы устных сообщений граждан (приложение 4).

**Коммунальное хозяйство 49 %** (в 2021 году 46 - 42%) комплексное благоустройство, перебои в электроснабжении, газоснабжении, подключение ИЖС к сетям газоснабжения.

**Транспорт и дорожное хозяйство 8%** (в 2021 году - 14%).

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

**Социальное обеспечение 7% (в 2021 году-7%).**

Поднимались вопросы социальной поддержки разных категорий граждан, об оказании финансовой помощи, опеки и попечительства, предоставление земельных участков многодетным семьям.

**Сельское хозяйство 7%** (за 2021 год- 4 %).

Поднимались вопросы ведения личных подсобных хозяйств, ненадлежащего содержания домашних животных.

**Жилищное хозяйство 5 %** (в 2021 году - 8%).

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

Наибольшее количество устных сообщений (в расчете на 1000 человек населения) поступило от жителей Махошевского (6,9%), Губского (5,1%), сельских поселений, Псебайского городского поселения (3,3%); наименьшее количество писем - из Бесленеевского (0,8%), Краснокутского (1,2%), Андрюковского (1,2%), Костромского (1,2%) сельских поселений, (диаграмма прилагается) (приложение 5).

Жителями Махошевского сельского поселения поднимались вопросы предоставления земельного участка под сенокошение и выпас сельскохозяйственных животных, о ремонте дорог в поселении, об обеспечении твердым топливом (дровами).

Увеличению количества сообщений в Губском сельском поселении послужили многократные обращения двух заявителей (15 из 22) в адрес главы администрации (губернатора) Краснодарского края, главы муниципального образования Мостовский район. В сообщениях поднимались вопросы комплексного благоустройства населенного пункта, об организации питания обучающихся, о ведении личных подсобных хозяйств, об охране и использовании водных ресурсов.

В Псебайском городском поселении поднимались вопросы комплексного благоустройства, оплаты коммунальных услуг, перебоев в электроснабжении, просьбы об оказании финансовой помощи, об опеке и попечительстве над несовершеннолетними, нецелевом использовании земельного участка, строительстве и ремонте дорог, ненадлежащем содержании домашних животных, о пользовании жилыми помещениями, о предоставлении твердого топлива (дров).

На контроле полного исполнения -49 обращений, из них -13 в администрации края, 36 в администрации района.

В администрацию муниципального образования Мостовский район через

**Единое окно цифровой обратной связи** (ПОС) за 2022 г. поступило **72** сообщения:

33- в администрацию МО Мостовский район,

19- в администрацию Мостовского городского поселения,

1. - в администрацию Псебайского городского поселения,
2. в администрацию Андрюковского сельского поселения,
3. в администрацию Беноковского сельского поселения,

1 - в администрацию Губского сельского поселения,

1. в администрацию Переправненского сельского поселения,
2. в администрацию Шедокского сельского поселения,

1 - в администрацию Ярославского сельского поселения.

**Тематика поступивших обращений за 2022 год:** 24 - автомобильные дороги; 12-дворы и территории общего пользования; 9- мусор;

4-лесное хозяйство;

4- электроснабжение;

4- благоустройство;

3-иное;

3-ветеринария;

2- парки культуры и отдыха;

1. многоквартирные дома;

1-общественный транспорт;

1-торговля;

1-плата за ЖКУ;

1-социальная газификация;

1. водоснабжение;
2. газоснабжение.

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

в течение 2022 года на личных приемах руководством принято **300** человек, в том числе главой муниципального образования - **181** (в 2021 года- 185/56). На личных приемах глав городских и сельских поселений принято **152** граждан;

в общественной приемной главы принято **215** человек, из них по телефону горячей линии **162** обращения (в 2021 году- 215/122);

проведено **3** приема в режиме видеосвязи с применением автоматизированного рабочего места системы справочного телефонного узла с органами исполнительной власти Краснодарского края:

министерством здравоохранения Краснодарского края (1) по вопросу своевременного обеспечения льготными лекарственными препаратами по рецептам врачей, кадровому обеспечению учреждений здравоохранения;

министерством природных ресурсов Краснодарского края (2) по вопросу о выделении делянок для заготовки дров жителям Псебайского городского поселения;

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

В Мостовском районе ведут работу по освещению информации более 20 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 2022 год в данную программу поступило **63** обращения;

проведены 14 открытых сессий Советов городских и сельских поселений о проделанной работе за 2021 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 марте глава муниципального образования Мостовский район:

провёл рабочую встречу с депутатом Госдумы Российской Федерации Костенко Н.В., в которой также приняли участие председатель районного Совета, главы городских и сельских поселений Мостовского района, руководители управлений и отделов администрации района, представители общественных организации. На встрече обсудили актуальные политические темы, затронули вопросы в отрасли образования, а также рассмотрели поступившие вопросы, связанные с мерами поддержки для пенсионеров и многодетных семей;

в апреле:

в доме культуры поселка Мостовского состоялась встреча семей, состоящих в Союзе многодетных семей Мостового района "Благость". Участие в Форуме также приняли руководители и представители районных учреждений и администрации, председатель общественной палаты муниципального образования Мостовский район. В формате круглого стола представители многодетных семей района смогли задать интересующие вопросы и получить на них ответы. Во время встречи было отмечено, что такие значимые мероприятия уже стали доброй традицией и проводятся на постоянной основе, что позволяет снизить социальную напряженность, выстраивает открытый диалог с представителями власти и семьями, а главное - создаёт положительный образ многодетной семьи;

в мае:

принял участие во встречах депутата Законодательного Собрания Краснодарского края Артеменко И.П. с активом поселений – жителями, депутатами, руководителями предприятий и организаций, общественниками. Проинформировали присутствующих о работе краевого парламента за прошедший период, в ходе встречи жители смогли задать волнующие их вопросы;

в июле:

встретился с директором ООО «Телепорт» Свистуновым Р.А., подписали протоколы о намерениях реализации инвестиционных проектов, которые включают в себя строительство глэмпинг Rasputin - 2-я очередь термального курорта Rasputin hotel&spa (проектная мощность составит 100 койко/мест) и «Rasputin Hall - выставочно-спортивный комплекс»; в сентябре:

с депутатом Государственной Думы Российской Федерации Костенко Н.В. совершили рабочую поездку по объектам санаторно-курортного комплекса Мостовского района с целью оценки потенциала этой сферы;

в ноябре:

17 ноября принял участие в заседании Общественной палаты района, на котором подвели итоги работы Общественной палаты 1 созыва. Среди рассматриваемых вопросов – здравоохранение, образование, ЖКХ, историко-культурное наследие, комфортная городская среда, физическая культура и спорт и другие; в декабре:

провёл встречу с победителем и полуфиналистами окружного кадрового проекта «Лидеры Кубани» 2022. Состоялся конструктивный диалог с победителем и участниками проекта о развитии социальной сферы, спорта, туризма, индустрии гостеприимства, информатизации и модернизации систем жилищно-коммунального хозяйства, развитии инженерной инфраструктуры, сельского хозяйства и создании условий для развития бизнеса; принял участие в слете местного отделения Всероссийского детско-юношеского военно-патриотического общественного движения «ЮНАРМИЯ» Мостовского района;

провел рабочую встречу на территории бывшей фирмы «Юг» с директором технопарка «Регион-23». Обсудили перспективу развития предприятия по изготовлению мебельной продукции и кухонной утвари из дерева;

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.

В соответствии с распоряжением администрации муниципального образования Мостовский район от 27 мая 2022 г. № 75-р в июне комиссионно с выездом в поселения была оказана консультационно-методическая помощь по работе с обращениями граждан в администрациях.

Начальник общего отдела администрации О.В.Свеженец