**ИНФОРМАЦИЯ**

**о результатах работы с обращениями граждан за первое полугодие** 2024 **года**

**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 первое полугодие 2024 года в администрацию муниципального образования Мостовский район поступило **216** письменных обращений граждан (на 5 обращений меньше, чем в первом полугодии 2023 года), из них:

с поручениями из администрации Краснодарского края -**98** (45,4%) (на 8 обращений меньше чем в первом полугодии 2023 года);

из АПРФ-**49** (22,7%) обращений (на 5 обращений больше, чем в первом полугодии 2023 года);

в форме электронного документа поступило 37 (17,1%) обращений (на 17 обращение больше, чем в первом полугодии 2023 года).

На контроль поставлено 211 (97,7%) поступивших письменных обращений. В работе находится 16 обращений. Рассмотрено 209 обращений, из которых комиссионно с выездом на место - 41 (19,6%), поддержано – 50 (23,9%), в том числе меры приняты -25, разъяснено-159 (76,1%).

Фактов нарушения сроков при рассмотрении обращений граждан в первом полугодии 2024 года не выявлено (приложение 1).

Основные темы обращений граждан (приложение 2):

**Хозяйственная деятельность 33%**.(первое полугодие 2023 года- 23%).

Поднимались вопросы строительства и реконструкции дорог, благоустройства и ремонта подъездных дорог, в том числе тротуаров, комплексного благоустройства поселений, уборки мусора, градостроительства и архитектуры, водоснабжения поселений, строительства объектов социальной сферы, городского, сельского и междугороднего пассажирского транспорта, технологического присоединения потребителей к системам газоснабжения.

**Жилище 22%**(первое полугодие 2023 года- 17%).

Поднимались вопросы о капитальном ремонте общего имущества, оплаты коммунальных услуг и электроэнергии, взносов в Фонд капитального ремонта, содержания общего имущества, перебоев в электроснабжении, водоснабжении, теплоснабжении, несанкционированных свалок мусора, обращения с твердыми коммунальными отходами, частного домовладения, выделения жилья молодым семьям и специалистам, управляющей организации, товарищества собственников жилья, обследования жилого фонда на предмет пригодности для проживания.

**Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды 12%**(первое полугодие 2023 года- 21%).

Поднимались вопросы предупреждения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий, полномочий государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с дальневосточным гектаром, защиты прав на землю и рассмотрение земельных споров, арендных отношений в области землепользования, особо охраняемых природных территорий.

**Социальное обеспечение и социальное страхование 12%** (первое полугодие 2023 года- 11%).

Поднимались вопросы об оказании финансовой помощи, социальной защиты пострадавших от стихийных бедствий, социальной поддержки разных категорий граждан, предоставления дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.).

**Образование. Наука. Культура 8 %** (первое полугодие 2023 года- 3%).

Поднимались вопросы питания обучающихся, образовательных стандартов и требования к образовательному процессу, материально-технического и информационного обеспечения образовательного процесса, конфликтных ситуаций в образовательных организациях, деятельности организаций сферы культуры и их руководителей.

Наибольшее количество обращений (в расчете на 1000 человек населения) поступило от жителей Шедокского (6,5%), Костромского (6,5%), Беноковского (3,8%) сельских поселений; наименьшее количество писем - из Унароковского (0,4 %), Переправненского (0,5 %) сельских поселений (приложение 3)..

Увеличению количества обращений в Шедокском сельском поселении послужили многочисленные повторяющиеся обращения двух заявителей в разные инстанции (9 из 19) . В обращениях поднимал вопросы об эксплуатации и сохранности автомобильных дорог, о нецелевом использовании земельного участка администрацией Шедокского сельского поселения, на котором расположена детская игровая площадка, о нарушение режима водоохранных зон водных объектов, о деятельности ОАО «Псебайский завод строительных материалов». Четыре обращения от одного заявителя в разные инстанции об организации работы по сбору мусора региональным оператором ООО «ЭкоЦентр».

Увеличению количества обращений в Костромском сельском поселении послужили многочисленные повторяющиеся обращения одного заявителя (8 из 11) в адрес Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, прокуратуры Краснодарского края. В обращениях поднимал вопросы о некачественном водоснабжении, обеспечении твердым топливом (дровами), о благоустройстве населенного пункта.

Увеличению количества обращений в Беноковском сельском поселении послужили обращения двух заявителей (2 и 5 из 7) в разные инстанции. В обращениях поднимал вопросы об оказании помощи в восстановлении сгоревшего дома, о межевом споре с соседом (приведение границ земельного участка в соответствие с правоустанавливающими документами на земельный участок).

За первое полугодие 2024 года поступило **73** устных сообщения (18 (24,7%) из администрации Краснодарского края, 55 (75,3%) поступили в администрацию МО), из них рассмотрено 68 сообщений, в работе находится **5** сообщений. Рассмотрено комиссионно с выездом на место **17** устных сообщений (23,3%), разъяснено **36** (53,0%), поддержано **94** (47,0%), в том числе меры приняты-75.

Основные темы устных сообщений граждан (приложение 4).

**Хозяйственная деятельность 33%** (первое полугодие 2023 года- 41%).

Поднимались вопросы строительства и реконструкции дорог, благоустройства и ремонта подъездных дорог, в том числе тротуаров, комплексного благоустройства поселений, уборки мусора, городского, сельского и междугороднего пассажирского транспорта.

**Жилище 24%** (первое полугодие 2023 года- 8%).

Поднимались вопросы об улучшении жилищных условий, обеспечениее детей-сирот по судебному решению, капитальном ремонте общего имущества, оплаты коммунальных услуг и электроэнергии, взносов в Фонд капитального ремонта, содержания общего имущества, перебоев в электроснабжении, водоснабжении, теплоснабжении, несанкционированных свалок мусора, обращения с твердыми коммунальными отходами, частного домовладения.

**Основы государственного управления 21** **%** (первое полугодие 2023 года- 10%).

Поднимались вопросы о неполучении ответа на обращение, принятом решении по обращению, о личном приеме должностными лицами органов местного самоуправления.

Наибольшее количество устных сообщений (в расчете на 1000 человек населения) поступило от жителей Махошевского (6,3%) сельского поселения; наименьшее сообщений - из Унароковского (0,4%), Ярославского (0,4%), сельских поселений. От жителей Переправненского и Шедокского сельских поселений сообщений не поступало (диаграмма прилагается) (приложение 5).

Жителями Махошевского сельского поселения поднимались вопросы перебоев в водоснабжении, предоставлении земельных участков, о неполучении ответа на обращение, транспортном обслуживании населения, о содержании личных подсобных хозяйств.

В администрацию муниципального образования Мостовский район в рамках Прямой линии с Президентом Российской Федерации в декабре 2023 года на рассмотрение в 2024 году поступило **201** сообщение.

**Тематика поступивших обращений:**

48-иное;

24-жилье;

21-газоснабжение;

19 - автомобильные дороги;

13-благоустройство;

11-водоснабжение;

11-социальная защита и обслуживание;

8-образование;

7-многоквартирные дома;

6-землепользование;

4-строительство;

4-культура;

3-электроснабжение;

3- сельское хозяйство;

3-теплоснабжение;

2-личные вопросы Президенту;

2- природа, экология;

2-работа органов власти, надзорных и судебных органов;

2-дворы и территории общего пользования;

2-ветеринария;

1-физическая культура и спорт;

1-связь и телевидение;

1-внутренняя политика;

1-медицина;

1-мусор;

1-общественный транспорт.

В администрацию муниципального образования Мостовский район через

**Единое окно цифровой обратной связи** (ПОС)»Госуслуги.Решаем вместе» за первое полугодие 2024 год поступило **82** сообщения.

**Тематика поступивших обращений:**

19- мусор;

14- благоустройство;

13 - автомобильные дороги;

10-дворы и территории общего пользования;

8-образование;

6 -иное;

3-физическая культура;

2- ветеринария;

2-природа, экология;

1-водоснабжение;

1-горячее питание для младшеклассников;

1-нарушения при строительстве;

1-многоквартирные дома;

1- лесное хозяйство.

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

в первом полугодии 2024 года на личных приемах руководством принято **200** человек, в том числе главой муниципального образования - **152**(в том числе с выездом в поселения и малые населенные пункты поселений)(в 2023 году- 167/114);

в общественной приемной главы принято **94** человека, из них по телефону горячей линии **55** сообщений (в первом полугодии 2023 года - 106/65);

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 первое полугодие 2024 года в данную программу поступило **148** сообщений;

проведены 14 открытых сессий Советов городских и сельских поселений о проделанной работе за 2023 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 январе глава муниципального образования Мостовский район:

на базе Местной общественной приемной Мостовского местного отделения Партии «ЕДИНАЯ РОССИЯ» совместно со специалистами администрации, депутатами, представителями социальной защиты и общественных организаций пообщались с участниками и ветеранами СВО, членами их семей и членами семей погибших участников СВО. Участникам мероприятия рассказали о полагающихся выплатах, пособиях и компенсациях, а также ответили на их вопросы. По одним вопросам дали консультации, другие - взяты на контроль;

феврале:

встретился с участниками СВО, находящимися в отпуске. Вместе с коллегами из военкомата, районного Совета, районного Совета ветеранов и общественных организаций обсудили вопросы поддержки участников СВО, их семей, а также потребности в получении гуманитарной помощи;

марте:

принял участие в заседании Общественной палаты Мостовского района. Председатель Общественной палаты района выступила с отчетом о работе за 2023 год. Работа Общественной палаты Мостовского района в 2023 году строилась в контексте основных направлений деятельности, с учетом потребностей, в связи с возникающими ситуациями, обращениями граждан, иными общественными потребностями. В течение года проводилась работа, направленная на оказание помощи военнослужащим, находящимся в зоне СВО, а также работа по военно-патриотическому, нравственно-этическому воспитанию подростков и молодежи. Члены Общественной палаты являются организаторами и активными участниками добрых дел в поселениях. Ответственная задача также стояла перед ОП в период подготовки к выборам главы Псебайского городского поселения в 2023 году и их проведения. Взаимодействуя с обществом и органами власти и местного самоуправления, Общественная палата в 2023 году подняла вопросы и проблемы местного населения, решив их большую часть с полной ответственностью и осознанием гражданского долга.  
 В ходе заседания заместитель председателя районной Общественной палаты предложил увековечить память земляков, погибших во время специальной военной операции.

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.