**Доклад на аппаратное совещание по вопросу:**

**Анализ обращений граждан, поступивших в администрацию МО «Сурский район»** **за 12 месяцев 2024 года.**

 За 12 месяцев 2024 года в Администрацию муниципального образования «Сурский район» поступило **249 обращений**.

По сравнению с 2023 годом (за тот же период) обращений стало меньше на 12 обращений.

**В Администрации МО «Сурский район» проведено**:

- 98 личных приёмов граждан;

- выездных личных приёмов не было

- 50 устных обращений, поступившие по телефону.

**По форме поступления:**

38,9 % или 97 обращений – в письменной форме,

59,8 % или 149 обращений - в устной форме;

1,2 % или 3 обращение – в форме электронного документа.

**По тематическому классификатору:**

Преобладают вопросы блока «***Экономика – пункт «хозяйственная деятельность***» - 53,4% или 133 обращений.

Основными вопросами в данной категории являются:

- ремонт дорог и мостовых сооружений – 38 или 15,2%;

- благоустройство (спиливание авариных деревьев, скашивание сорной растительности, уличное освещение и т.д.) – 86 или 34,5%;

- газификация населенных пунктов – 5 или 2%;

- вопросы торговли (Здесь жители чаще всего обращались с вопросами выезда магазинов в населенные пункты или сохранении работы магазинов) -4 или 1,6%.

 Вторую позицию занимает раздел «***Жилищно-коммунальная сфера***» - 20,8 % или 52 обращения.

Часто задаваемыми вопросами являются:

- перебои в водоснабжении, ухудшение качества питьевой воды – 19 или 7,6%;

-вопросы частного домовладения – 21 или 8,4%;

- капитальный ремонт общего имущества – 6 или 2,4%;

 - обращение с твердыми коммунальными отходами (в данную категорию входят вопросы установки дополнительных контейнеров для сбора ТКО, несанкционированные свалки мусора и перестановка контейнеров – 6 или 2,4%.

 Третью позицию занимают обращения по вопросам ***социальной сферы***- 2,4 % или 6 обращений (медицинское обслуживание сельских жителей, вопросы, касающиеся сферы образования).

***Прочие категории*** - 58 обращений или 23,3 %.

**Результаты рассмотрения обращений:**

***С положительно решенным результатом*** – 65 обращений или 26,1%,

***Частично решено*** – 5 обращений или 2%,

***Разъяснено*** – 145 обращений или 58,2%,

***Направлено по компетенции*** –30 обращений или 12%

**Платформа обратной связи:**

Также обращения поступают через Платформу обратной связи (ПОС). У них сокращено время ответа.

За 12 месяцев 2024 года через ПОС поступило 100 сообщений.

По сравнению с 2023 годом (за тот же период) обращений стало меньше на 84 обращений, что почти в 2 раза меньше, это связано с повышением информированности граждан, а также эффективной работы ПОС, доля повторных обращений составляет 0,5% .

**По тематическому классификатору:**

Вопросы по обращению с твердыми коммунальными отходами – 6 (6%)

Вопросы транспорта - 17 (17 %)

Вопросы энергетики – 9 (9%)

Вопросы ЖКХ – 27 (27%)

Прочее – 41 (41%)

**ОНФ ПОМОЩЬ**

В 2024 году с прямой линии Президента (2023г.) в Администрацию потупило 41 обращение.

Из них:

1. 9 обращений перенаправлено по компетенции;
2. 28 обращений выполнено и закрыто;
3. по 2 обращениям отложенное решение:

- спил дерева в с. Малиновка Астрадамовского сельского поселения,

- центральная канализация в р.п. Сурское.

 4) 2 обращения находятся на проверке.

**«Ящик доверия»**

В «Ящик доверия» обращений не поступало, что соответствует уровню аналогичного периода прошлого года.

Работа с обращениями граждан является одним из приоритетных направлений в деятельности органов местного самоуправления. Полное и своевременное рассмотрение обращений граждан, обеспечение в пределах своих полномочий защиты прав и свобод человека является одной из основных задач, стоящих перед Администрацией МО «Сурский район».

Начальник отдела

административного обеспечения

Администрации МО «Сурский район» Т.Н. Волхонина