**Аналитическая записка по итогам работы с обращениями граждан**

**в 2022 году в администрации муниципального образования**

**город-курорт Анапа**

В администрацию муниципального образования город-курорт Анапа в 2022 году поступило 9567 обращений, что на 4053 обращения меньше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (13620). 888 граждан принято на личном приеме руководством администрации муниципального образования город-курорт Анапа (в 2021 году – 804).

Через администрацию Краснодарского края поступило 4317 обращений (в 2021 году – 6348), в том числе из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций 1188 (в 2021 году – 1313) и администрации Краснодарского края 3129 обращений (в 2021 году – 3527). На «Виртуальную приемную» администрации муниципального образования город-курорт Анапа в электронном виде поступило 3166 обращений (в 2021 году – 4452).

 Из поступивших 9567 обращений 543 решены положительно, по 9024 обращениям даны разъяснения. С целью наиболее эффективного решения проблем населения в течение 2022 года 785 обращений поставлено на контроль полного исполнения (в 2021 году – 691). 742 обращения рассмотрены с выездом на место (в 2021 году – 642).

 Поступившие обращения граждан в администрацию муниципального образования город-курорт Анапа распределились следующим образом:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** |  | **Кол-во поступивших обращений**  | **Динамика** |
| **2021** | **2022** |
| 1. | Письменные обращения граждан | 11940 | 8533 | - 3407 |
| 2. | Обращения граждан, поступившие на многоканальный телефон в администрацию Краснодарского края | 1128 | 592 | - 536 |
| 3. | Принято звонков по телефону «горячей линии» | 552 | 442 | -110 |
| **ИТОГО**  | **13620** | **9567** | **- 4053** |
| 1. | Обращения граждан на личном приеме | 804 | 888 | +84 |

Из общего количества поступивших обращений в отчетном периоде преобладают вопросы **жилищно-коммунального хозяйства**, **которые поднимались в 5835 обращениях, что составляет 61 % (2021 – 46,7%)** от общего количества поступивших обращений.

 Чаще всего граждане обращались по вопросам выдачи технических условий на водо- и газоснабжение домовладений, строительства и реконструкции дорожного полотна в щебеночном и асфальтовом исполнении, остро стоят вопросы перебоев в электроснабжении, водоснабжении, уличном освещении, отлове животных.

Снизились вопросы **архитектуры и градостроительства – 957, что составляет 10 % (2021 – 20 %)** от общего количества обращений.

 Большая часть обращений, поступивших в администрацию, касалась вопросов проверки соблюдения требований земельного законодательства, изменения вида разрешенного использования земельного участка, выдачи разрешения на строительство, ввода объекта в эксплуатацию, окончания строительства многоквартирных домов, участие в долевом строительстве.

Увеличилось количество обращений на 1,2 % по вопросам реализации права на **социальное обеспечение затрагивались в 784 обращениях, что составляет 8,2 % (2021 – 7 %).** Данный блок в основном представлен вопросами: предоставления мест в детских дошкольных учреждениях, нехватка мест в общеобразовательных учреждениях.

В **сфере экономики, малого и среднего бизнеса – 660, что составляет 6,9 % (2021 – 7,9 %)**, вопросы развития малого и среднего бизнеса, жалобы на торговые и санаторно-курортные объекты.

Снижение обращений в **сфере транспорта – 574, что составляет 6 % (2021 – 6.4%)** от общего количества обращений, чему способствовало исполнение графика перевозок.

Также снизились вопросы **земельно-имущественных отношений затрагивались в 478 обращениях, что составили 5 % (2021 – 11 %).** Наибольшая часть обращений по данной тематике касалась вопросов предоставления земельных участков под ИЖС, садоводство и огородничество, предоставление жилого помещения по договору социального найма.

 В 2022 году обратились граждане по **иным** **вопросам – 183 обращения, что составляет 1,9 %,** повопросам рассмотрения обращений граждан, записи на прием, внутренней политики.

По вопросам обеспечения **законности и охраны правопорядка – 96 обращений, что составляет 1 % (2021 – 1 %).** Поступали письма о гражданах без определенного места жительства, эксплуатация самокатов на набережной.

По территориальному признаку обращения распределились следующим образом:

 - 6459 обращения поступило от жителей города Анапа (в 2021 году – 8258);

 - 2959 от жителей сельских округов (в 2021 году - 4832);

 - 149 от жителей других регионов РФ (в 2021 - 530).

**Обращения от жителей сельских округов распределились следующим образом:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Сельский округ | Количество обращений | Динамика |
| **2021** | **2022** |
|  | Анапский | 711 | 585 | -126 |
|  | Благовещенский | 184 | 91 | -93 |
|  | Виноградный | 177 | 83 | -94 |
|  | Витязевский | 603 | 252 | -351 |
|  | Гайкодзорский | 99 | 64 | -35 |
|  | Гостагаевский | 382 | 262 | -120 |
|  | Джигинский | 131 | 67 | -64 |
|  | Первомайский | 202 | 139 | -63 |
|  | Приморский | 1117 | 579 | -538 |
|  | Супсехский | 1226 | 837 | -389 |
|  | **Всего:** | **4832** | **2959** | **-1873** |

Территориальная принадлежность поступающей корреспонденции изменилась в сравнении с 2021 годом. У всех сельских округов наблюдается снижение количества обращений от жителей, в особенности у Приморского, Супсехского, Витязевского, Анапского и Гостагаевского сельских округов.

В 2022 году проведено 150 личных приемов граждан руководством администрации муниципального образования город-курорт Анапа (за аналогичный период 2021 года также 150 личных приемов), на которых принято 888 человек (за аналогичный период 2021 года – 804), из них главой муниципального образования город-курорт Анапа – 248 (за аналогичный период 2021 года – 81).

За отчетный период проведено 10 выездных приемов главой муниципального образования город-курорт Анапа и его заместителями, на которых принято 118 человек (из них главой муниципального образования город-курорт Анапа – 115 человек). До приема традиционно проводится рабочий объезд территории населенных пунктов округа, где запланирован прием.

В отчетном периоде проведен 1 прием граждан с участием депутата Государственной Думы Российской Федерации Демченко Ивана Ивановича и председателя Законодательного собрания Краснодарского края Бурлачко Юрия Александровича. В ходе проведенного приема было принято 7 человек.

Наибольшее количество обращений на личных и выездных приемах главы и заместителей главы поступило **по вопросам жилищно-коммунального хозяйства – 42 %.** Чаще всего граждане обращались с вопросами строительства ливнеотводов, выполнения работ по ремонту дорожного покрытия.

**21 %** обращений поступил **по вопросам архитектуры, градостроительной деятельности и капитального строительства**. Основную часть обращений составляли вопросы изменения зонирования земельных участков на территории муниципального образования город-курорт Анапа, получения разрешения на строительство жилых и коммерческих объектов, строительства инженерных коммуникаций, газификации сельских территорий.

**10 %** обращений составляют **вопросы социальной политики**. Среди них наиболее остро стоит вопрос предоставления мест в дошкольных образовательных учреждениях преимущественно на полный день по месту фактического проживания ребенка. Среди данных вопросов можно также выделить развитие физической культуры и спорта на территории муниципального образования город-курорт Анапа.

**7 %** обращений поступило **по вопросам имущественных отношений и жилищной политики**. Основную часть составляют обращения о постановке на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков, а также жилых помещений.

**5 %** составляют обращения **по вопросам правовой защиты**. Преобладающими вопросами в данной сфере являются вопросы заключения мирового соглашения в отношении объектов недвижимого имущества, вопросы восстановления нарушенных прав участников долевого строительства.

**4 %** обращений приходится **на потребительскую сферу, агропромышленный и санаторно-курортный комплекс**. Основную часть таких обращений составляют вопросы заключения договоров на аренду пляжных территорий, организации на постоянной основе работы ярмарки «Привоз», предоставления торгового места для размещения нестационарного торгового места.

**3 %** обращений поступило **по вопросам транспортного обслуживания населения**. Чаще всего граждане обращались по вопросам обустройства искусственных неровностей и ограничительных знаков дорожного движения.

**3 %** обращений поступило **по вопросам, связанным с осуществлением муниципального контроля**. Граждане чаще всего обращались по вопросам проведения проверок соблюдения требований земельного и градостроительного законодательства.

**3 %** обращений составляют **вопросы внутренней политики администрации муниципального образования город-курорт Анапа**.

**2 %** составляют **вопросы гражданской обороны и защиты населения**.

Учитывая вышеизложенное, для существенного снижения количества обращений граждан администрацией муниципального образования город-курорт Анапа проводится разъяснительная работа с населением используя различные формы:

- личного взаимодействия с заявителем (в том числе рассмотрения обращений граждан комиссионно с выездом на место и с участием заявителя);

- «Прямых эфиров» начальниками управлений (отделов) администрации;

- электронные и печатные средства массовой информации, интернет-сайтов, другие справочно-информационные систем для регулярного информирования граждан (в том числе на официальных аккаунтах администрации в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте» и т.д.);

- публикации тематических дайджестов на сайте администрации с ответом на самые распространенные вопросы в обращениях граждан.

 Ведется активное взаимодействие со СМИ в части освещения работы с обращениями граждан: материалы публикуются в печатных изданиях «АнапскоеЧерноморье», «Черноморка». На местном телеканале «Анапа Регион» выходят сюжеты о проблемных вопросах, которые озвучивают на личном приеме граждане.

 В работе с обращениями граждан администрация активно использует современные медиаресурсы, в частности, мессенджеры и социальные сети, отвечая на многочисленные комментарии и обращения подписчиков в Директ (личная переписка). Благодаря этому удается многие проблемы решать максимально оперативно, предоставлять заявителям актуальную информацию простым доступным языком, иметь живую обратную связь с гражданами.

 Ведется постоянный мониторинг настроений жителей муниципалитета. Анализ заявлений, предложений и жалоб граждан используется при подготовке выездных приемов и проведении совещаний по основным направлениям социально-экономического и политического развития городского округа.

 Специалистами отдела по работе с обращениями граждан администрации проводится еженедельный анализ исполнительской дисциплины по работе с обращениями граждан. В случаях нарушения сроков рассмотрения обращений граждан принимаются меры дисциплинарного воздействия к сотруднику администрации, допустившему нарушение действующего законодательства. За отчетный период 27 муниципальных служащих привлечено к дисциплинарной ответственности. В 2022 году проведено 18 семинаров с муниципальными служащими по изучению законодательства по рассмотрению обращений граждан и качеству подготовки ответов. На постоянной основе под председательством заместителя главы муниципального образования город-курорт Анапа, курирующим вопросы работы с обращениями граждан, проводятся «Часы контроля».

Проводимая администрацией муниципального образования город-курорт Анапа работа по решению вопросов местного значения и улучшению качества жизни анапчан, направлена на решение вопросов по максимальному сокращению количества обращений и жалоб граждан.