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

**в 1 полугодии 2023 года в администрации**

**муниципального образования город-курорт Анапа**

В администрацию муниципального образования город-курорт Анапа в 1 полугодии 2023 года поступило 4267 обращений, что на 698 обращений меньше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (4440). 548 граждан принято на личном приеме руководством администрации муниципального образования город-курорт Анапа (в 2022 году – 444).

Через администрацию Краснодарского края поступило 1281 обращение (в 2022 году – 2469), в том числе из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций 530 (в 2022 году – 578) и администрации Краснодарского края 751 обращение (в 2022 году – 1299). На «Виртуальную приемную» администрации муниципального образования город-курорт Анапа в электронном виде поступило 1321 обращение (в 2022 году – 1675).

Из поступивших 4267 обращений 161 решено положительно, по 2962 обращениям даны разъяснения. С целью наиболее эффективного решения проблем населения в течение первого полугодия 2023 года 646 обращений поставлено на контроль полного исполнения (в 2022 году – 359). 359 обращений рассмотрены с выездом на место (в 2022 году – 235).

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** |  | **Кол-во поступивших обращений** | | **Динамика** |
| **2022** | **2023** |
| 1. | Письменные обращения граждан | 4440 | 3742 | - 698 |
| 2. | Обращения граждан, поступившие на многоканальный телефон в администрацию Краснодарского края | 414 | 341 | -73 |
| 3. | Принято звонков по телефону «горячей линии» | 232 | 184 | - 48 |
| **ИТОГО** | | **5086** | **4267** | - **819** |
| 1. | Обращения граждан на личном приеме | 444 | 548 | + 104 |

Из общего количества поступивших обращений в отчетном периоде преобладают **вопросы жилищно-коммунального хозяйства**, которые поднимались **в 2253 обращениях, что составляет 41,7 % (2022 – 61%) от общего количества поступивших обращений.** Таким образом, наблюдается значительное снижение в 2023 году поступивших обращений по данным вопросам.

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.

**Увеличились вопросы архитектуры и градостроительства – 836, что составляет 15,4 % (2022 – 10 %) 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.

Рост в **сфере экономики, малого и среднего бизнеса – 699, что составляет 12,9 % (2022 – 6,9 %)**, вопросы развития малого и среднего бизнеса, жалобы на торговые и санаторно-курортные объекты.

**Увеличилось количество обращений по вопросам реализации права на социальное обеспечение, которые затрагивались в 682 обращениях, что составляет 12,6 % (2022 – 8,2 %).** Данный блок в основном представлен вопросами: предоставления мест в детских дошкольных учреждениях, нехватка мест в общеобразовательных учреждениях.

**Вопросы земельно-имущественных отношений затрагивались в 477 обращениях, что составляет 8,8 % (2022 – 5 %).** Наибольшая часть обращений по данной тематике касалась вопросов предоставления земельных участков под ИЖС, садоводство и огородничество, предоставление жилого помещения по договору социального найма.

Уменьшение обращений в **сфере транспорта – 258, что составляет 4,7 % (2022 – 6%) от общего количества обращений**, вопросы о качестве и исполнении графика перевозок, о безналичной оплате за проезд.

**Прочие вопросы – 108 обращений, 2 % (в 2022 – 1,9 %),** вопросы рассмотрения обращений граждан, записи на прием, внутренней политики.

Увеличение количества обращений наблюдается по **вопросам обеспечения законности и охраны правопорядка – 104 обращения, что составляет 1,9 % (2022 – 1 %).** Поступали письма о гражданах без определенного места жительства, эксплуатация самокатов на набережной.

По территориальному признаку обращения распределились следующим образом:

- 2725 обращения поступило от жителей города Анапа (в 2022 году – 3283);

- 1511 от жителей сельских округов (в 2022 году - 1618);

- 40 от жителей других регионов РФ (в 2022 - 185).

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Сельский округ | Количество обращений | | Динамика |
| **2022** | **2023** |
|  | Анапский | 339 | 243 | - 96 |
|  | Благовещенский | 45 | 24 | - 21 |
|  | Виноградный | 39 | 32 | - 7 |
|  | Витязевский | 135 | 110 | - 25 |
|  | Гайкодзорский | 36 | 30 | - 6 |
|  | Гостагаевский | 151 | 155 | + 4 |
|  | Джигинский | 33 | 24 | - 9 |
|  | Первомайский | 55 | 73 | + 18 |
|  | Приморский | 309 | 277 | - 32 |
|  | Супсехский | 476 | 543 | + 67 |
|  | Всего: | **1618** | **1511** | **- 107** |

Территориальная принадлежность поступающей корреспонденции изменилась в сравнении с 2022 годом. Увеличилось количество обращений от жителей Супсехского и Первомайского сельских округов. Значительно уменьшилось количество обращений от жителей Анапского, Приморского, Витязевского, Благовещенского сельских округов.

В первом полугодии 2023 года проведено 107 личных и выездных приемов граждан руководством администрации муниципального образования город-курорт Анапа (за аналогичный период 2022 года – 74 личных приема), на которых принято 548 человек (за аналогичный период 2022 года – 444), из них главой муниципального образования город-курорт Анапа – 206 человек (за аналогичный период 2022 года – 61).

За отчетный период проведено 8 выездных приемов главой муниципального образования город-курорт Анапа, на которых принято 112 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 6 человек.

Наибольшее количество обращений на личных и выездных приемах главы и заместителей главы поступило **по вопросам жилищно-коммунального хозяйства – 40 % (за первое полугодие 2022 года – 38,7 %).** Чаще всего граждане обращались с вопросами выполнения работ по ремонту дорожного полотна, увеличения мощности электроэнергии в частных домовладениях, строительства линий уличного освещения, начисления коммунальных услуг, содержания общедомового имущества в многоквартирном доме и деятельности управляющих компаний, подключения газа к частным домовладениям.

**16 % (за первое полугодие 2022 года – 27,9 %)** обращений поступило **по вопросам архитектуры, градостроительной деятельности и капитального строительства**. Основную часть обращений составляли вопросы изменения вида разрешенного использования земельных участков, присвоения адреса объекту адресации, утверждения схемы расположения земельных участков на кадастровом плане территории, изменения зонирования земельных участков, газификации сельских населенных пунктов.

**9 %** составляют обращения **по вопросам правовой защиты (за первое полугодие 2022 года – 9,5 %)**. Преобладающими вопросами в данной сфере являются вопросы восстановления нарушенных прав участников долевого строительства, сохранения объектов недвижимого имущества.

**8 %** обращений поступило **по вопросам имущественных отношений и жилищной политики (за первое полугодие 2022 года – 7,4 %)**. Основную часть составляют обращения о постановке на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков, а также жилых помещений, заключении договора аренды земельного участка.

**6 %** обращений составляют **вопросы социальной политики (за первое полугодие 2022 года – 9,2 %)**. 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 военно-патриотического воспитания детей, молодежи и населения.

**5 %** обращений приходится **на потребительскую сферу, агропромышленный и санаторно-курортный комплекс (за первое полугодие 2022 года – 3,2 %)**. Основную часть таких обращений составляют вопросы предоставления торговых мест, осуществления проверки предприятий общественного питания, благоустройства пляжных территорий, развития сельского хозяйства,

**4 %** обращений поступило **по вопросам, связанным с осуществлением муниципального контроля**. Граждане чаще всего обращались по вопросам проведения проверок соблюдения требований земельного и градостроительного законодательства.

**4 %** обращений поступило **по вопросам транспортного обслуживания населения**. Чаще всего граждане обращались по вопросам обустройства искусственных неровностей и ограничительных знаков дорожного движения, изменения и увеличения маршрута общественного транспорта.

**3 %** обращений поступило **по вопросам информатизации и связи**. Основную часть обращений составляли вопросы о порядке организации платных парковок на территории муниципального образования г-к Анапа, законности размещения вышек сотовой связи.

**3 %** обращений поступило **по вопросам осуществления взаимодействия с военнослужащими**. Чаще всего граждане обращались по вопросам получения удостоверения ветерана боевых действия, внесение записи в военный билет и другим вопросам.

**1 %** обращений поступило **по вопросам инвестиционной деятельности и перспективного развития**. По большей части граждане обращались с вопросами о перспективах реализации инвестиционных проектов на территории муниципального образования город-курорт Анапа, оказании помощи субъектам малого и среднего предпринимательства.

**1** % обращений составляют **вопросы внутренней политики администрации муниципального образования город-курорт Анапа**, среди которых можно выделить вопросы осуществления деятельности органов территориально-общественного самоуправления, рассмотрения предложения для занесения кандидата на Доску почёта муниципального образования город-курорт Анапа, деятельности административной комиссии.

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» заместителями главы и 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 «Анапское Черноморье», «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.

Также на постоянной основе администрацией муниципального образования город-курорт Анапа проводится анализ коллективных и повторных обращений граждан с последующим проведением личных приемов граждан руководством администрации муниципального образования город-курорт Анапа для своевременного и качественного разрешения проблем, содержащихся в обращениях, что в значительной мере способствует удовлетворению нужд и запросов граждан, снятию напряженности в обществе, повышению авторитета муниципалитета, укреплению связи с населением.

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 11 муниципальных служащих привлечено к дисциплинарной ответственности. В 1 полугодии 2023 года проведено 5 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».

С 2023 года на ежедневной основе проводится оперативный штаб ресурсоснабжающих организаций (далее – РСО) в тесном взаимодействии структурных подразделений администрации муниципального образования город-курорт Анапа, ресурсоснабжающих организаций, управляющих компаний, с участием депутатов Совета муниципального образования город-курорт Анапа, представителей прокуратуры и органов территориального общественного самоуправления, что позволяет оперативно решать поступающие от анапчан вопросы, чаще всего которые касаются благоустройства, работы систем жизнеобеспечения и транспорта муниципального образования город-курорт Анапа.

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.