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

**в 2023 году в администрации муниципального образования**

**город-курорт Анапа**

В администрацию муниципального образования город-курорт Анапа в 2023 году поступило 9357 обращений, что на 210 обращений меньше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (9567). 1118 граждан принято на личном приеме руководством администрации муниципального образования город-курорт Анапа (в 2022 году – 888).

Через администрацию Краснодарского края поступило 3120 обращений (в 2022 году – 4317), в том числе из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций 1238 (в 2022 году – 1188) и администрации Краснодарского края 1882 обращения (в 2022 году – 3129). На «Виртуальную приемную» администрации муниципального образования город-курорт Анапа в электронном виде поступило 2817 обращений (в 2022 году – 3166).

Из поступивших 9357 обращений 456 решены положительно. С целью наиболее эффективного решения проблем населения в течение 2023 года 1044 обращения поставлено на контроль полного исполнения (в 2022 году – 785). 909 обращений рассмотрены с выездом на место (в 2022 году – 742).

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 | 8533 | 8195 | - 338 |
| 2. | Обращения граждан, поступившие на многоканальный телефон в администрацию Краснодарского края | 592 | 825 | + 233 |
| 3. | Принято звонков по телефону «горячей линии» | 442 | 337 | - 105 |
| **ИТОГО** | | **9567** | **9357** | **- 210** |
| 1. | Обращения граждан на личном приеме | 888 | 1118 | +230 |

Из общего количества поступивших обращений в отчетном периоде преобладают вопросы **жилищно-коммунального хозяйства**, **которые поднимались в 4697 обращениях, что составляет 50,2 % (2022 – 61 %)** от общего количества поступивших обращений. Чаще всего граждане обращались по вопросам выдачи технических условий на водо- и газоснабжение домовладений, остро стоят вопросы перебоев в электроснабжении, водоснабжении, уличном освещении, отлове животных.

Увеличились вопросы **архитектуры и градостроительства – 1366, что составляет 14,6 % (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.

Увеличились обращения в **сфере транспорта – 1310, что составляет 14 % (2022 – 6 %)** от общего количества обращений, по вопросам строительства и реконструкции дорожного полотна в щебеночном и асфальтовом исполнении, установке дорожных знаков и транспортном обслуживании населения.

В **сфере экономики, малого и среднего бизнеса – 861, что составляет 9,2 % (2022 – 6,9 %)**, вопросы развития малого и среднего бизнеса, жалобы на торговые и санаторно-курортные объекты.

Уменьшилось количество обращений на 2,8 % по вопросам реализации права на **социальное обеспечение, которые затрагивались в 505 обращениях, что составляет 5,4 % (2022 – 8,2 %).** Данный блок в основном представлен вопросами: предоставления мест в детских дошкольных учреждениях, нехватка мест в общеобразовательных учреждениях.

Также снизились вопросы **земельно-имущественных отношений, которые затрагивались в 421 обращении, что составило 4,5 % (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.

По вопросам обеспечения **законности и охраны правопорядка – 103 обращения, что составляет 1,1 % (2022 – 1 %).** Поступали письма о гражданах без определенного места жительства, эксплуатация самокатов на набережной.

В 2023 году обратились граждане по **иным** **вопросам – 94 обращения, что составило 1 % (2022 – 1,9 %)** повопросам рассмотрения обращений граждан, записи на прием, внутренней политики.

По территориальному признаку обращения распределились следующим образом:

- 5776 обращения поступило от жителей города Анапа (в 2022 году – 6459);

- 3365 от жителей сельских округов (в 2022 году - 2959);

- 216 от жителей других регионов РФ (в 2022 году - 149).

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Сельский округ | Количество обращений | | Динамика |
| **2022** | **2023** |
|  | Анапский | 585 | 529 | -56 |
|  | Благовещенский | 91 | 97 | +6 |
|  | Виноградный | 83 | 72 | -11 |
|  | Витязевский | 252 | 315 | +63 |
|  | Гайкодзорский | 64 | 61 | -3 |
|  | Гостагаевский | 262 | 296 | +34 |
|  | Джигинский | 67 | 67 | 0 |
|  | Первомайский | 139 | 147 | +8 |
|  | Приморский | 579 | 657 | +78 |
|  | Супсехский | 837 | 1124 | +287 |
|  | **Всего:** | **2959** | **3365** | **+406** |

Территориальная принадлежность поступающей корреспонденции изменилась в сравнении с 2022 годом. Увеличилось количество обращений от жителей Супсехского, Приморского, Витязевского и Гостагаевского сельских округов. Уменьшилось количество обращений от жителей Анапского, Виноградного и Гайкодзорского сельских округов.

В 2023 году проведено 214 личных приемов граждан руководством администрации муниципального образования город-курорт Анапа (за аналогичный период 2022 года 150 личных приемов), на которых принято 1118 человек (за аналогичный период 2022 года – 888), из них главой муниципального образования город-курорт Анапа – 434 человека (за аналогичный период 2022 года – 248 человек).

За отчетный период проведено 16 выездных приемов главой муниципального образования город-курорт Анапа, на которых принято 242 человека, из них 11 выездных приемов было проведено при участии Анапского межрайонного прокурора и прокурора 314 военной прокуратуры Анапского гарнизона с мобилизованными и иными категориями военнослужащих, участвующих в специальной военной операции, а также членами их семей (принято 125 человек). До приема традиционно проводится рабочий объезд территории населенных пунктов округа, где запланирован прием. По поручению главы муниципального образования город-курорт Анапа на территориях 10 сельских округов муниципального образования город-курорт Анапа специалистами администрации муниципального образования город-курорт Анапа, ресурсоснабжающих и иных учреждений была проведена консультационно-разъяснительная работа с населением. Специалистами выездного консультационного центра было принято 699 человек.

Проведено 2 приема граждан с участием депутата Государственной Думы Российской Федерации Демченко Ивана Ивановича и председателя Законодательного собрания Краснодарского края Бурлачко Юрия Александровича. В ходе проведенных приемов было принято 14 человек.

В отчетном периоде проведено 8 выездных приемов с участием Анапской межрайонной прокуратуры в пункты временного размещения, расположенные на территории муниципального образования город-курорт Анапа, принимающие граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, вынужденно покинувших территории Запорожской и Херсонской областей, в ходе которых было принято 140 человек.

Наибольшее количество обращений на личных и выездных приемах главы и заместителей главы поступило **по вопросам жилищно-коммунального хозяйства – 30 % (2022 – 42 %).** Чаще всего граждане обращались с вопросами строительства ливнеотводов, уличного освещения, тротуарного покрытия, работы управляющих организаций.

**17 % (2022 – 21 %)** обращений поступило **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.

**11 % (2022 – 3 %)** обращений поступило **по вопросам транспортного обслуживания населения и дорожного хозяйства**. Чаще всего граждане обращались по вопросам строительства и реконструкции дорожного полотна в щебеночном и асфальтовом исполнении, обустройства искусственных неровностей и ограничительных знаков дорожного движения.

**10 % (2022 – 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.

**8 % (2022 – 3 %)** обращений поступило **по вопросам, связанным с осуществлением муниципального контроля**. Граждане чаще всего обращались по вопросам проведения проверок соблюдения требований земельного и градостроительного законодательства.

**7 % (2022 – 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 % (2022 – 4 %)** обращений приходится **на потребительскую сферу, агропромышленный и санаторно-курортный комплекс**. Основную часть таких обращений составляют вопросы предоставления торгового места для размещения нестационарного торгового места, организации доступной среды на пляжных территориях, организации на постоянной основе работы ярмарки «Привоз».

**6 % (2022 – 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.

**2 % (2022 – 3 %)** обращений составляют **вопросы внутренней политики администрации муниципального образования город-курорт Анапа**.

**2 % (2022 – 2 %)** обращенийсоставляют **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» 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 41 муниципальный служащий привлечен к дисциплинарной ответственности. В 2023 году проведено 11 семинаров с муниципальными служащими по изучению законодательства по рассмотрению обращений граждан и качеству подготовки ответов.

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.

Также в январе и декабре 2023 года администрацией проведена активная работа по рассмотрению сообщений в рамках проведения «Прямой линии» Губернатора Краснодарского края (январь – 445 сообщений по 637 вопросам и декабрь - 585 сообщений по 726 вопросам). При этом каждое сообщение рассмотрено специалистами администрации с участием заявителя, выездом на место и принятием исчерпывающих мер по оказанию содействия гражданам в решении вопроса, заданного в рамках «Прямой линии» Губернатора Краснодарского края.

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.