

**Аналитическая записка по итогам работы с обращениями граждан
в 1 полугодии 2022 года в администрации
муниципального образования город-курорт Анапа**

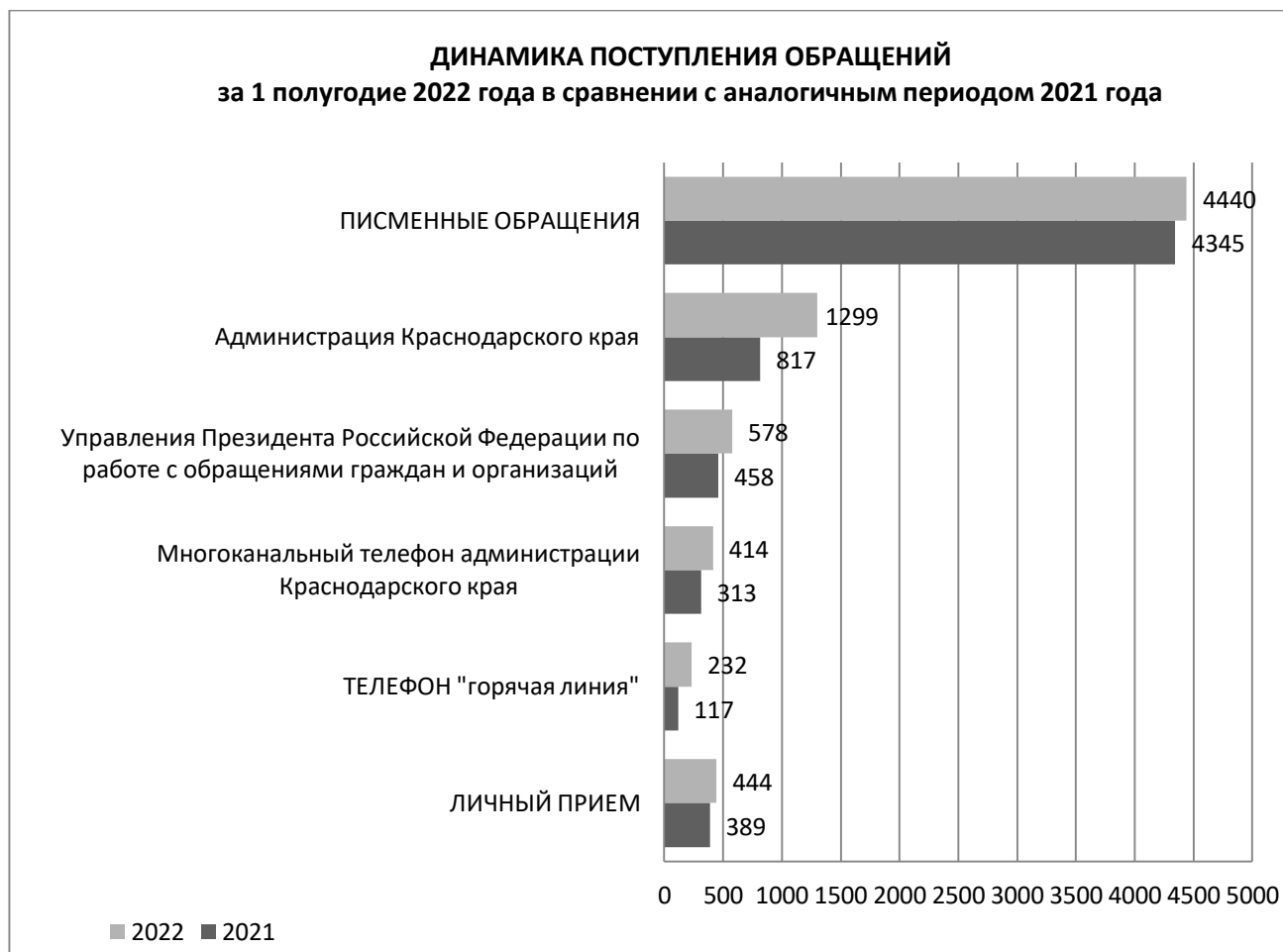
В администрацию муниципального образования город-курорт Анапа в 1 полугодии 2022 года поступило 5086 обращений, что на 311 обращений больше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (4775). 444 граждан принято на личном приеме руководством администрации муниципального образования город-курорт Анапа (в 2021 году – 313).

Через администрацию Краснодарского края поступило 2469 обращений (в 2021 году – 1723), в том числе из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций 578 (в 2021 году – 458) и администрации Краснодарского края 1299 обращений (в 2021 году – 817). На «Виртуальную приемную» администрации муниципального образования город-курорт Анапа в электронном виде поступило 1675 обращений (в 2021 году – 1656), вследствие чего можно сделать вывод, что «Виртуальная приемная» активно используется гражданами.

Из поступивших 5086 обращений 370 решены положительно, по 4120 обращениям даны разъяснения. С целью наиболее эффективного решения проблем населения в течение первого полугодия 2022 года 359 обращений поставлено на контроль полного исполнения (в 2021 году – 305). 235 обращений рассмотрены с выездом на место (в 2021 году – 487).

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	4345	4440	+95
2.	Обращения граждан, поступившие на многоканальный телефон в администрацию Краснодарского края	313	414	+101
3.	Принято звонков по телефону «горячей линии»	117	232	+115
ИТОГО		4775	5086	+311
1.	Обращения граждан на личном приеме	389	444	+55



Из общего количества поступивших обращений в отчетном периоде преобладают **вопросы жилищно-коммунального хозяйства**, которые поднимались в **3104 обращениях**, что составляет **незначительный рост 61 % (2021 – 57,9%)** 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.

Снизилась архитектура и градостроительства – 508, что составляет 10 % (2021 – 16,8 %) 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 5 % по вопросам реализации права на социальное обеспечение затрагивались в 407 обращениях, что составляет 8,2 % (2021 – 3,2 %). Данный блок в основном представлен вопросами: предоставления мест в детских дошкольных учреждениях, нехватка мест в общеобразовательных учреждениях.

В сфере экономики, малого и среднего бизнеса – 351, что составляет 6,9 % (2021 – 7,9 %), вопросы развития малого и среднего бизнеса, жалобы на торговые и санаторно-курортные объекты.

Рост обращений в сфере транспорта – 305, что составляет 6 % (2021 – 3,1%) от общего количества обращений, чему способствовало повышение тарифов на транспорт, качество перевозок, исполнение графика перевозок.

Вопросы земельно-имущественных отношений затрагивались в 254 обращениях, что составили 5 % (2021 – 9,6 %).

Наибольшая часть обращений по данной тематике касалась вопросов предоставления земельных участков под ИЖС, садоводство и огородничество, предоставление жилого помещения по договору социального найма.

Прочие вопросы – 106 обращений, 1,9 % (в 2021 – 0,8 %), вопросы рассмотрения обращений граждан, записи на прием, внутренней политики.

Увеличение количества обращений наблюдается по вопросам обеспечения законности и охраны правопорядка – 51 обращение, что составляет 1 % (2021 – 0,7 %). Поступали письма о гражданах без определенного места жительства, эксплуатация самокатов на набережной.

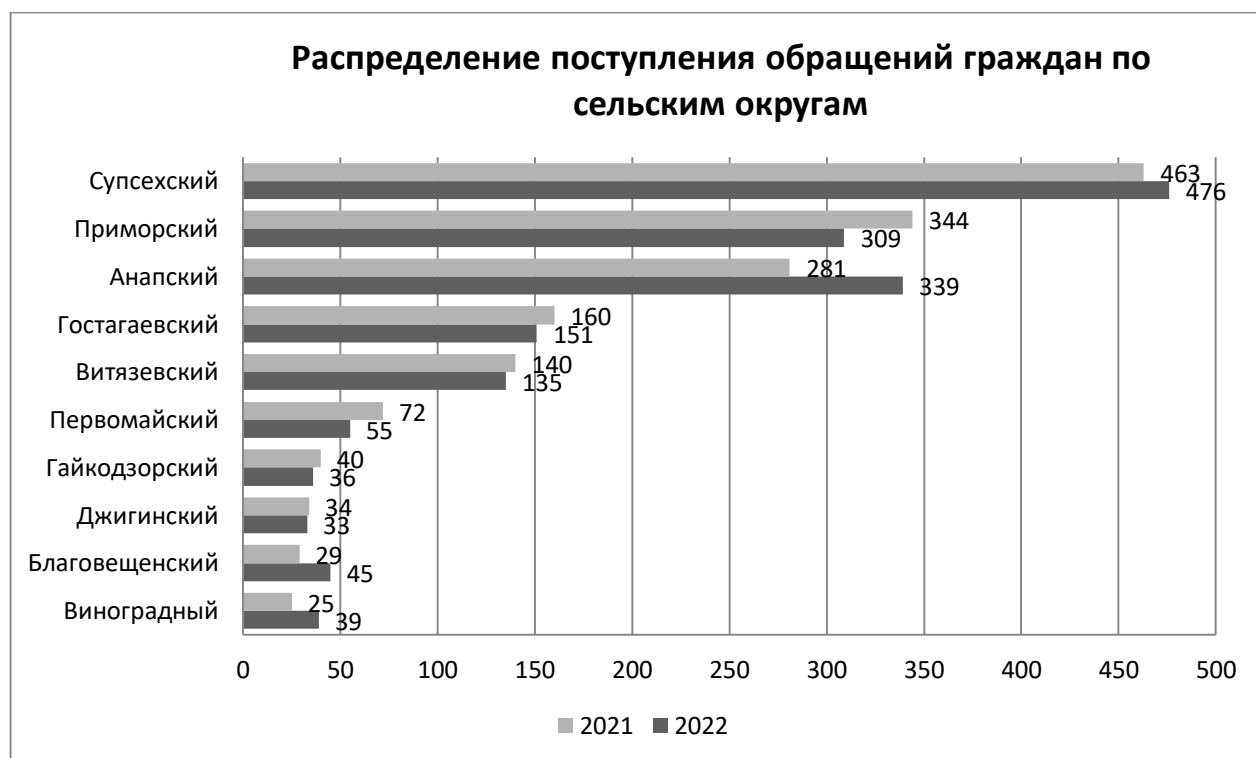


По территориальному признаку обращения распределились следующим образом:

- 3283 обращения поступило от жителей города Анапа (в 2021 году – 2952);
- 1618 от жителей сельских округов (в 2021 году - 1588);
- 185 от жителей других регионов РФ (в 2021 - 235).

Обращения от жителей сельских округов распределились следующим образом:

№ п/п	Сельский округ	Количество обращений		Динамика
		2021	2022	
1.	Анапский	281	339	+58
2.	Благовещенский	29	45	+16
3.	Виноградный	25	39	+14
4.	Витязевский	140	135	-5
5.	Гайкодзорский	40	36	-4
6.	Гостагаевский	160	151	-9
7.	Джигинский	34	33	-1
8.	Первомайский	72	55	-17
9.	Приморский	344	309	-35
10.	Супсехский	463	476	+13
	Всего:	1588	1618	+30



Территориальная принадлежность поступающей корреспонденции изменилась в сравнении с 2021 годом. Значительно увеличилось количество обращений от жителей Анапского, Благовещенского, Виноградного, Супсехского сельских округов. Уменьшилось количество обращений от жителей Приморского, Первомайского и Гостагаевского сельских округов.

В первом полугодии 2022 года проведено 74 личных приемов граждан руководством администрации муниципального образования город-курорт Анапа, на которых принято 444 человека, из них главой муниципального образования город-курорт Анапа – 61.

За отчетный период проведено 5 выездных приемов главой муниципального образования город-курорт Анапа, на которых принято 42 человека. До приема граждан главой муниципального образования город-курорт Анапа проводится рабочий объезд территории населенных пунктов сельского округа, где запланирован прием.

В отчетном периоде проведен 1 прием граждан с участием депутата Государственной Думы 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 муниципального образования город-курорт Анапа и его заместителей поступило по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и транспортного обслуживания – 38,7 %. В отчетном периоде граждане чаще всего обращались по вопросам строительства ливневой канализации, ремонта дорожного покрытия, поврежденного в результате чрезвычайной ситуации, вызванной ухудшением погодных условий и комплексом опасных метеорологических явлений, а также по вопросам установки дорожных, ограничительных знаков и искусственных неровностей.

27,9 % 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.

9,5 % обращений поступило по осуществлению правовой защиты и муниципального контроля. Среди них основную часть по-прежнему составляют вопросы заключения мирового соглашения в отношении объектов недвижимого имущества, проведения проверок соблюдения требований земельного и градостроительного законодательства, а также вопросы восстановления нарушенных прав участников долевого строительства – проблема обманутых дольщиков находится на постоянном контроле администрации муниципального образования город-курорт Анапа.

9,2 % 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.

7,4 % обращений поступило по вопросам имущественных отношений и жилищной политики. Основную часть составляют обращения в постановке на учет в качестве лиц, имеющих право на предоставление земельных участков, а также жилых помещений в собственность.

3,2 % 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 объекта.

2,9 % обращений поступило по вопросам гражданской обороны и защиты населения, взаимодействия с военнослужащими и казачеством. Наибольшую часть данных обращений составляли вопросы, связанные с получением отказа в выплате компенсации за утрату имущества, поврежденного в результате чрезвычайной ситуации, вызванной ухудшением погодных условий и комплексом опасных метеорологических явлений, а также с несогласием с суммой произведенной компенсационной выплаты.

1,2 % составляют прочие вопросы (вопросы внутренней политики администрации муниципального образования город-курорт Анапа).



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);

- «Прямые линии» главой и заместителями главы;
- «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 10 муниципальных служащих привлечено к дисциплинарной ответственности. В 1 полугодии 2022 года проведено 9 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.