

ЗАПИСКА

о работе администрации муниципального образования Тбилисский район
с обращениями граждан в 2023 году

В администрацию муниципального образования Тбилисский район в 2023 году всего поступило 1019 обращений и сообщений, что на 346 обращений больше в сравнении с 2022 годом.

Из них:

420 письменных обращений,

53 сообщения, поступившие на многоканальный телефон администрации края,

284 обращения - в ходе личного приема руководством,

218 устных сообщений (в ходе проведения «Прямая линия с главой» и по телефону горячей линии муниципального образования);

44 устных обращения поступили в общественную приемную муниципального образования.

Граждане могли оставить свои обращения в письменной форме:

в виде почтового отправления по адресу администрации муниципального образования Тбилисский район;

в почтовом ящике, размещенном на здании администрации муниципального образования Тбилисский район или в общественной приемной администрации муниципального образования Тбилисский район по адресу: ст-ца Тбилисская, ул. Первомайская, 17;

в электронном виде на сайте администрации муниципального образования Тбилисский район www.adm-tbilisskaya.ru работает «Виртуальная приемная» или на официальный адрес электронной почты администрации муниципального образования Тбилисский район tbilisk@mo.krasnodar.ru.

В сравнении с 2022 годом общее количество письменных обращений, поступивших в администрацию муниципального образования Тбилисский район в 2023 году, увеличилось на 170.

Из 420 письменных обращений, поступивших в 2023 году в администрацию муниципального образования Тбилисский район, 177 (42 %) поступили из администрации Краснодарского края.

Количество письменных обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации, в 2023 году составило 106, в сравнении с 2022 годом увеличилось на 62 обращения.

Увеличилось число письменных обращений, поступивших в администрацию муниципального образования Тбилисский район по информационным системам общего пользования «Интернет»: в 2023 году поступило 58 обращений (на 18 обращений больше в сравнении с 2022 годом).

В рамках подготовки к «Прямой линии» Губернатора Краснодарского края в администрацию муниципального образования Тбилисский район в 2023 году в январе поступило 22 сообщения, а в декабре 2023 года -

29 сообщений. По поручению администрации Краснодарского края все поступившие сообщения были рассмотрены, подготовлены и направлены ответы.

С целью повышения качества рассмотрения поступающей корреспонденции 100 % письменных обращений поставлено на контроль. Комиссионно с выездом на место и участием заявителей рассмотрено 27 % письменных обращений.

Обращения, поступившие в 2023 году в администрацию муниципального образования Тбилисский район, содержали вопросы различной направленности. Наиболее актуальным, также как и в 2022 году, является блок коммунальное хозяйство (529 вопросов), на втором месте по числу поступивших вопросов находится транспорт и дорожное хозяйство (178), блок земельные отношения на третьем месте (118), далее на четвертом – социальное обеспечение (93); на пятом – жилищное хозяйство (74); на шестом – образование и культура (72), на седьмом – строительство и архитектура (62), восьмое место – экономика, малый и средний бизнес (57) и другие.

Для снижения активности обращений населения и уменьшения количества обращений в администрацию Краснодарского края от жителей муниципального образования Тбилисский район, глава муниципального образования Тбилисский район, его заместители, руководители отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования проводят приемы граждан по личным вопросам в администрации района, а также выездные приемы в сельских поселениях.

Для усиления личной работы с заявителями по обращениям, за счет дополнительных выездных мероприятий, в 2023 году главой муниципального образования Тбилисский район проведены приемы граждан по личным вопросам в администрации муниципального образования Тбилисский район и выездные приемы в сельских поселениях Тбилисского района, встречи с жителями Тбилисского района (для всестороннего и объективного рассмотрения поступающих обращений в данных приемах, встречах принимают участие заместители главы муниципалитета, депутаты), в результате поступило 208 обращений.

Также главой муниципального образования Тбилисский район проводилась «Прямая линия», в ходе которой глава муниципалитета отвечал на вопросы жителей (поступило 73 сообщения).

В популярных социальных сетях созданы аккаунты главы и администрации муниципального образования Тбилисский район, администраций сельских поселений, из которых жители могут узнавать о событиях, планах, принимать участие в обсуждении, задавать вопросы и получать ответы.

На поступившие в 2023 году в администрацию муниципального образования Тбилисский район обращения, в соответствии с действующим законодательством, заявителям подготовлены и направлены ответы.

Еженедельно главе муниципального образования Тбилисский район

предоставляется информация об исполнительской дисциплине сотрудников отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Тбилисский район при рассмотрении обращений граждан.

Ежемесячно на «Часе контроля» рассматривается вопрос по организации работы с обращениями граждан и усилению исполнительской дисциплины в рамках рассмотрения обращений граждан, не только специалистов районной администрации, но и администраций сельских поселений.

На территории Тбилисского района организована работа телефонов «Горячей линии» в рабочие дни звонки принимаются по телефону 3-16-35, а в выходные и праздничные дни, а также ночное время «телефоном доверия» является телефон дежурной службы администрации муниципального образования Тбилисский район, для которой были разработаны инструкции быстрого реагирования 3-22-02, 3-37-10.

По телефону «Горячей линии» в 2023 году поступило 218 сообщений, которые были зарегистрированы в СЭД «Обращения граждан», поставлены на контроль.

На официальном сайте администрации муниципального образования в разделе «Обращения граждан» размещены нормативные правовые акты, регулирующие порядок рассмотрения обращений, графики приемов, контактные телефоны руководителей администрации, информация об итогах работы с обращениями граждан.

В целях повышения эффективности и качества работы с обращениями граждан, снижения уровня обращений жителей муниципального образования в вышестоящие органы, обеспечения доступности руководителей и органов местного самоуправления для населения функционирует приёмная администрации муниципального образования Тбилисский район, которая расположена по адресу: ст-ца Тбилисская, ул. Первомайская, 17.

В 2023 году в приемную обратились 372 человека.

Ежедневно специалисты, ответственные за работу с обращениями граждан, осуществляют приём граждан, прием сообщений по телефонам оперативного реагирования: 3-16-35; 2-31-69, запись на прием к главе муниципального образования и его заместителям, проверку подготавливаемых ответов по обращениям граждан, оказывают методическую и консультативную помощь в организации работы с обращениями граждан, принимают участие в рассмотрении обращений граждан с выездом на место и в проверке достоверности ответов.

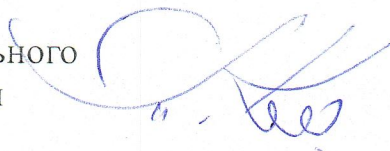
Для обеспечения обмена электронными данными в реальном режиме времени, администрацией муниципального образования Тбилисский район применяется система электронного документооборота «Результат: Обращения граждан».

В рамках исполнения Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», вступившего в силу с 1 июля 2017 года, посредством программного обеспечения АРМ ЕС ОГ на сайте

ССТУ.РФ ежемесячно размещается информация о рассмотренных в текущем месяце обращениях, поступивших в муниципальное образование Тбилисский район, а также о мерах, принятых по ним.

В администрации муниципального образования Тбилисский район сроки рассмотрения обращений, установленные действующим законодательством (статьей 12 Федерального закона № 59-ФЗ), соблюдались, случаев волокиты и нарушений прав граждан при рассмотрении обращений не выявлено.

Заместитель главы муниципального
образования Тбилисский район



Т.В. Кириченко