

## ЗАПИСКА

о работе администрации муниципального образования Тбилисский район  
с обращениями граждан в 2024 году

В администрацию муниципального образования Тбилисский район в 2024 году всего поступило 968 обращений и сообщений (на 51 меньше в сравнении с 2023 годом).

Из них:

521 письменное обращение,

86 сообщений, поступивших на многоканальный телефон администрации края,

144 обращения – в ходе личного приема руководством,

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

21 устное обращение поступило 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](http://www.adm-tbilisskaya.ru) работает «Виртуальная приемная» или на официальный адрес электронной почты администрации муниципального образования Тбилисский район [tbilisk@mo.krasnodar.ru](mailto:tbilisk@mo.krasnodar.ru),

посредством Единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

В сравнении с 2023 годом общее количество письменных обращений, поступивших в администрацию муниципального образования Тбилисский район в 2024 году, увеличилось на 101.

Из 521 письменного обращения, поступившего в 2024 году в администрацию муниципального образования Тбилисский район, 235 (45 %) поступили из администрации Краснодарского края.

Количество письменных обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации, в 2024 году составило 179, в сравнении с 2023 годом увеличилось на 73 обращения.

Увеличилось число письменных обращений, поступивших в администрацию муниципального образования Тбилисский район по информационным системам общего пользования «Интернет»: в 2024 году поступило 79 обращений (на 21 обращение больше в сравнении с 2023 годом).



В рамках подготовки к «Прямой линии» Губернатора Краснодарского края в администрацию муниципального образования Тбилисский район в 2024 году поступило 33 сообщения. 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 2024 году в администрацию муниципального образования Тбилисский район, содержали вопросы различной направленности.

Наиболее актуальным, является блок коммунальное хозяйство (457 вопросов),

на втором месте по числу поступивших вопросов находится транспорт и дорожное хозяйство (118),

на третьем месте – блок земельные отношения (74),

на четвертом – жилищное хозяйство (71),

на пятом – социальное обеспечение (65),

на шестом – образование и культура (60),

на седьмом – строительство и архитектура (41),

восьмое место – экология и природопользование (33),

девятое место – экономика, малый и средний бизнес (30) и другие.

Для снижения активности обращений населения и уменьшения количества обращений в администрацию Краснодарского края от жителей муниципального образования Тбилисский район, исполняющий обязанности главы муниципального образования Тбилисский район, его заместители, руководители отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования проводят приемы граждан по личным вопросам, встречи с жителями Тбилисского района, в результате поступило 144 обращения.

В популярных социальных сетях созданы аккаунты исполняющего обязанности 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 2024 году в администрацию муниципального образования Тбилисский район обращения, в соответствии с действующим законодательством, заявителям подготовлены и направлены ответы.

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

На «Часе контроля» рассматривается вопрос об организации работы с



обращениями граждан и усиления 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 2024 году поступило 196 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 2024 году в приемную обратились 263 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 исполняющему обязанности главы муниципального образования и его заместителям, выполняют проверку 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 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 ССТУРФ 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.

Исполняющий обязанности главы  
муниципального образования  
Тбилисский район



Т.В. Кириченко

Донцова Ольга Михайловна  
+7(86158) 2-31-44  
Ковалева Татьяна Александровна  
+7(86158) 2-31-69