

ЗАПИСКА

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

В администрацию муниципального образования Тбилисский район за 6 месяцев 2023 года всего поступило 484 обращения, что на 171 обращение больше в сравнении с 1 полугодием 2022 года.

Из них:

154 письменных обращения,

18 обращений, поступивших на многоканальный телефон администрации края,

162 обращения - в ходе личного приема руководством,

150 устных обращений (общественная приемная, «Прямая линия» и по телефону горячей линии 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 первом полугодии 2023 года в администрацию муниципального образования Тбилисский район поступило 154 письменных обращения, 72 (47 %) из которых - из администрации Краснодарского края.

В сравнении с аналогичным периодом 2022 года общее количество письменных обращений, поступивших в 2023 году, увеличилось на 38 (или на 33 %).

Число обращений, поступивших с поручениями из администрации Краснодарского края, увеличилось на 35.

Количество письменных обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации, в 1 полугодии 2023 года составило 38, в сравнении с аналогичным периодом 2022 года увеличилось на 23 обращения.

Уменьшилось число письменных обращений, поступивших в администрацию муниципального образования Тбилисский район по информационным системам общего пользования «Интернет»: в 1 полугодии 2023 года поступило 13 обращений (на 11 обращений меньше в сравнении с аналогичным периодом 2022 года).

С целью повышения качества рассмотрения поступающей

корреспонденции 100 % письменных обращений поставлено на контроль. Комиссионно с выездом на место и участием заявителей рассмотрено 38 % письменных обращений.

Поступившие в первом полугодии 2023 года в администрацию муниципального образования Тбилисский район обращения содержали вопросы различной направленности. Наиболее актуальным является блок коммунальное хозяйство (208 вопросов), на втором месте по числу поступивших вопросов находится блок транспорт и дорожное хозяйство (64), на третьем месте земельные отношения (44), далее на четвертом – социальное обеспечение (41); на пятом – жилищное хозяйство (36); на шестом – экономика, малый и средний бизнес 33 вопроса, на седьмом – образование и культура (22), восьмое место – строительство и архитектура (18) и другие.

Для снижения активности обращений населения и уменьшения количества обращений в администрацию Краснодарского края от жителей муниципального образования Тбилисский район, в соответствии с постановлением администрации муниципального образования Тбилисский район от 27 июня 2022 года № 658 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации 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, с начала 2022 года 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 112 обращений.

Главой муниципального образования Тбилисский район проводилась «Прямая линия», а также «Прямой эфир», в ходе которых глава муниципалитета отвечал на вопросы жителей, в результате зарегистрированы 52 сообщения.

В популярных социальных сетях созданы аккаунты главы и администрации муниципального образования Тбилисский район, администраций сельских поселений, общее количество подписчиков свыше 54 тысяч человек, жители могут узнавать о событиях, планах, принимать участие в обсуждении, задавать вопросы и получать ответы.

На поступившие 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

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 1 полугодии 2023 года поступило 73 сообщения, все они 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 первом полугодии 2023 года в приемную обратились 222 человека (в 2022 году – 134 человека).


Ежедневно специалисты, ответственные за работу с обращениями граждан, осуществляют приём граждан, прием обращений 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.

Исполняющий обязанности заместителя
главы муниципального образования
Тбилисский район, начальник
организационно-правового управления


В.В. Давидчик

Ковалева Татьяна Александровна
+7(86158) 2-31-69