

## ЗАПИСКА

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

В администрацию муниципального образования Тбилисский район за 6 месяцев 2024 года всего поступило 435 обращений, что на 49 обращений меньше в сравнении с 1 полугодием 2023 года.

Из них:

245 письменных обращений,

33 обращения, поступивших на многоканальный телефон администрации края,

72 обращения - в ходе личного приема руководством,

79 устных сообщений и 6 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](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).

В первом полугодии 2024 года в администрацию муниципального образования Тбилисский район поступило 245 письменных обращений, 111 (45 %) из которых - из администрации Краснодарского края.

В сравнении с аналогичным периодом 2023 года общее количество письменных обращений, поступивших в 2024 году, увеличилось на 91 (или на 59 %).

Увеличилось число письменных обращений, поступивших в администрацию муниципального образования Тбилисский район по информационным системам общего пользования «Интернет»: в 1 полугодии 2024 года поступило 49 обращений (на 36 обращений больше в сравнении с аналогичным периодом 2023 года).

С целью повышения качества рассмотрения поступающей корреспонденции 100 % письменных обращений поставлено на контроль. Комиссионно с выездом на место и участием заявителей рассмотрено 17 % письменных обращений.



Поступившие в первом полугодии 2024 года в администрацию муниципального образования Тбилисский район обращения содержали вопросы различной направленности. Наиболее актуальным является блок коммунальное хозяйство (230 вопросов), на втором месте по числу поступивших вопросов находится блок транспорт и дорожное хозяйство (67), на третьем месте земельные отношения (50), далее на четвертом – жилищное хозяйство (38); на пятом – социальное обеспечение (31); на шестом – образование и культура (30), на седьмом – строительство и архитектура (24) 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, с начала 2024 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 72 обращения.

Главой муниципального образования Тбилисский район проводилась «Прямая линия», в ходе которых глава муниципалитета отвечал на вопросы жителей, в результате зарегистрированы 10 сообщений.

В популярных социальных сетях созданы аккаунты главы и администрации муниципального образования Тбилисский район, администраций сельских поселений, из которых жители могут узнавать о событиях, планах, а также 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 образования Тбилисский район при рассмотрении обращений граждан.

Ежемесячно на «Часе контроля» рассматривается вопрос по 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 1 полугодии 2024 года поступило 79 сообщений, 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 2024 года в приемную обратились 124 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».

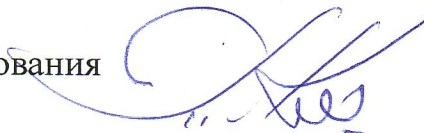
В рамках исполнения Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», вступившего в силу с 1 июля 2017 года, посредством программного обеспечения АРМ ЕС ОГ на сайте ССТУРФ ежемесячно размещается информация о рассмотренных в текущем месяце обращениях, поступивших в муниципальное образование Тбилисский район, а также о мерах, принятых по ним.

22 мая 2024 года в ходе работы в муниципальном образовании Тбилисский район мобильной приемной Губернатора Краснодарского края поступил 41 вопрос, по которым специалистами администрации Краснодарского края и органов исполнительной власти Краснодарского края, принимавшими участие в работе мобильной приемной, были даны ответы разъяснительного характера.

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

