1.9. Конкретные примеры, отражающие результативность рассмотрения письменных и устных обращений граждан:

В администрацию Рамонского муниципального района Воронежской области во 2 квартале 2024 года на рассмотрение поступило 244 обращения гражданин (в 1 квартале 2024 года – 214 обращений, во 2 квартале 2023 года – 263 обращения), в том числе:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения | **2 квартал 2024 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- ко 2 кварталу 2023 года) | **1 квартал 2024 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 1 кварталу 2023 года) | **2 квартал 2023 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- ко 2 кварталу 2022 года) |
| Всего обращений | 244 (-7,2%) | 214 (+6,1%) | 263 (+6,5%) |
| из них:  - письменных | 130 (+10,8%) | 138 (+19,6%) | 116 (-19,5%) |
| - по электронной почте | 80 (-19,2%) | 56 (-24,3%) | 99 (+11,1%) |
| - в ходе личного приема | 34 (-29,2%) | 20 (+20,0%) | 48 (+70,8%) |
| - через общественные приемные губернатора области | 0 (0,0%) | 0 (0,0%) | 0 (0,0%) |

Всего из вышестоящих и других органов в администрацию Рамонского

муниципального района Воронежской области за отчетный период поступило 32 % (78) от общего количества письменных обращений (в 1 квартале 2024 года – 32,2 % (69) во 2 квартале 2023 года – 25,6 % (68)).

Все обращения, поступившие в 1 квартале 2024 года в администрацию муниципального района, поставлены на внутренний контроль.

Анализ основных источников поступления обращений на рассмотрение

в администрацию Рамонского муниципального района Воронежской области:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Источники поступления:** | **2 квартал 2024 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- ко 2 кварталу 2023 года) | **1 квартал 2024 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 1 кварталу 2023 года) | **2 квартал 2023 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- ко 2 кварталу 2022 года) |
| - Администрация Президента РФ | 0 | 0 | 0 |
| - Правительство РФ | 0 | 0 | 0 |
| - федеральные органы | 11 (-42,1 %) | 5 (-61,5%) | 19 (+21,1%) |
| - депутаты Областной Думы | 2 (+100%) | 4 (+75,0%) | 0 (0,0%) |
| - органы прокуратуры | 27 (+11,1%) | 39 (+7,7%) | 24 (+25,0%) |
| - Правительство Воронежской области | 35 (+37,2%) | 15 (-6,3%) | 22 (-31,3%) |
| - непосредственно заявитель | 166 (-14,9%) | 145 (+6,9%) | 195 (+7,2%) |

Анализ характера обращений граждан, поступивших в администрацию Рамонского муниципального района во 2 квартале 2024 года, показывает, что наиболее важными вопросами, затрагиваемыми в обращениях граждан, стали вопросы экономики (71,7 % от общего количества обращений).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика** **обращений** | **2 квартал 2024 года**  В абсолютных цифрах и процентах | **1 квартал 2024 года**  В абсолютных цифрах и процентах | **2 квартал 2023 года**  В абсолютных цифрах и процентах |
| - государство, общество, политика | 5 (2,1%) | 5 (2,3%) | 8 (3,0%) |
| - социальная сфера | 13 (5,3%) | 16 (7,5%) | 12 (4,6%) |
| - экономика | 175 (71,7%) | 153 (71,5%) | 200 (76,0%) |
| - оборона и безопасность | 3 (1,2%) | 1 (0,5%) | 5 (1,9%) |
| - ЖКХ | 48 (19,7%) | 39 (18,2%) | 38 (14,5%) |

Исходя из анализа обращений, поступивших во 2 квартале 2024 года, в сравнении с аналогичным периодом 2023 года, отмечается увеличение количества обращений по вопросам:

- жилищно-коммунальной сферы (во 2 квартале 2024 года – 48 обращений; во 2 квартале 2023 года – 38 обращений);

- транспортного обслуживания населения и пассажирских перевозок (во 2 квартале 2024 года – 9 обращений; во 2 квартале 2023 года – 4 обращения).

Снижение количества обращений отмечается по вопросам несанкционированных свалок мусора (во 2 квартале 2024 года – 7 обращений, во 2 квартале 2023 года – 12 обращений).

На прежнем уровне, в сравнении с аналогичным периодом 2023 года, сохранилось количество обращений по вопросам обращения с твердыми коммунальными отходами, градостроительства, дорожной деятельности, земельных отношений.

Для более эффективной и оперативной работы органов местного самоуправления муниципального района применяются различные методы:

- обеспечение необходимых условий для объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, поступивших в виде электронного документа, в письменной и устной форме, на личном приеме граждан;

- прием населения главой муниципального района с приглашением руководителей структурных подразделений, глав поселений по территориальной принадлежности, в том числе выездные приемы граждан в поселениях муниципального района;

- предварительное рассмотрение обращений граждан, записавшихся на прием к должностным лицам администрации муниципального района на личный прием;

- прием населения заместителями главы администрации муниципального района с приглашением руководителей структурных подразделений администрации муниципального района, глав поселений, руководителей организаций района;

- регистрация и учет поступивших обращений граждан посредством АС ДОУ, внесение данных об обращениях и результатах их рассмотрения в закрытый информационный портал ССТУ.РФ;

- комиссионные выезды на место;

- постоянное обновление официального сайта ОМСУ муниципального района;

- постоянный контроль за исполнением наказов жителей (избирателей) и протоколов поручений главы муниципального района;

- постоянный контроль за своевременным, объективным и всестороннем рассмотрением обращений;

- на основании Порядка организации «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан, утвержденного заместителем губернатора Воронежской области - руководителем аппарата губернатора и правительства Воронежской области С.В. Трухачевым от 19.06.2019, распоряжением администрации Рамонского муниципального района Воронежской области от 05.08.2019 № 198-р утвержден Порядок организации «обратной связи» по результатам рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Рамонского муниципального района Воронежской области, а также к должностным лицам администрации Рамонского муниципального района Воронежской области. В соответствии с данным порядком осуществляется «обратная связь» с заявителями по обращениям, результат которых определен как «поддержано, меры приняты», с целью выявления мнения заявителя о результатах рассмотрения их обращений и контроля эффективности решений, принятых администрацией муниципального района и ее должностными лицами, по разрешению поставленных в обращении вопросов.

В постоянном режиме даются справочная информация и консультации по телефону 8(47340)2-17-50 гражданам.

Также, администрация муниципального района осуществляет взаимодействие с Общественной приемной губернатора Воронежской области в Рамонском муниципальном районе в части предоставления информации и решения проблемных вопросов, поставленных в обращениях граждан. ОМСУ муниципального района и поселений оказывают содействие в организации и проведении личных приемов граждан, проводимых ответственными представителями правительства Воронежской области и должностными лицами ИОГВ области, в том числе, по организации встреч с населением и трудовыми коллективами.

Результаты рассмотрения письменных обращений, поступивших в администрацию Рамонского муниципального района Воронежской области:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2 квартал 2024 года | 2 квартал 2023 года |
| - взято на контроль | 244 | 263 |
| - проверено комиссионно | 21 | 58 |
| - проверено с выездом на место | 34 | 47 |
| - рассмотрено с участием заявителя | 18 | 39 |
| - поддержано | 3 | 4 |
| - меры приняты | 12 | 8 |
| - разъяснено | 134 | 139 |
| - не поддержано | 0 | 0 |
| - дан ответ автору | 22 | 34 |
| - оставлено без ответа *(нет сведений о ФИО, адресе)* | 0 | 0 |
| - направлено по компетенции | 25 | 30 |
| - срок продлен | 0 | 0 |
| - привлечено к ответственности должностных лиц за нарушение правопорядка рассмотрения обращений | 1 | 0 |
| - количество повторных обращений | 2 | 11 |
| - количество жалоб на действия (бездействия) должностных лиц | 0 | 0 |

Исходя из анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступивших на рассмотрение в администрацию Рамонского муниципального района Воронежской области в 3 квартале 2023 года, определен перечень мер, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности заявителей:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Направления деятельности  ( вопрос в соответствии с типовым тематическим классификатором) | Мероприятия направленные на снижение активности населения | Сроки реализации | Наименование органа ОМСУ, выработавшего меры |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 0003.0011.0000.0000. Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 1. Комиссионное рассмотрение обращений граждан с выездом на место с целью выявления и пресечения нарушений в сфере природопользования.  2. Проведение мероприятий в рамках муниципального земельного контроля, обеспечение деятельности административной комиссии муниципального района по пресечению выявленных нарушений в указанной сфере.  3. На постоянной основе граждане получают разъяснения и консультации по земельным вопросам в соответствии с действующим законодательством.  4. Организация и проведение кадастровых работ и подготовка соответствующей документации в целях устранения технических ошибок в координатном описании земельных участков | Постоянно | Администрация Рамонского муниципального района |
| 0003.0009.0097.0688  Градостроительство. Архитектура и проектирование | Комиссионное рассмотрение обращений граждан с выездом на место с целью выявления и пресечения нарушений в сфере градостроительства | Постоянно | Администрация Рамонского муниципального района |
| 0003.0009.0097.0690  Уличное освещение | Прием заявок по замене перегоревших ламп уличного освещения с последующим формированием и передачей для восстановления освещения в Рамонский РЭС филиала ПАО «МРСК Центра»-«Воронежэнерго» | Постоянно | Администрации поселений муниципального района |