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

В администрацию Рамонского муниципального района Воронежской области в 4 квартале 2023 года на рассмотрение поступило 246 обращения гражданина (в 3 квартале 2023 года – 284 обращения, в 4 квартале 2022 года – 148 обращений), в том числе:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения  | **4 квартал 2023 года**В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 3 кварталу 2023 года) | **3 квартал 2023 года**В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 3 кварталу 2022 года) | **4 квартал 2022 года**В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 4 кварталу 2021 года) |
| Всего обращений | 246 (-6,5%) | 263 (+6,5%) | 148 (-43,3%) |
| из них:- письменных | 126 (+7,9%) | 116 (-19,5%) | 51 (-71,7%) |
| - по электронной почте | 71 (-28,3%) | 99 (+11,1%) | 65 (-19,8%) |
| - в ходе личного приема | 25 (-47,9%) | 48 (+70,8%) | 32 (+100%) |
| - через общественные приемные губернатора области | 2 (+100%) | 0 (0,0%) | 0 (0,0%) |

Всего из вышестоящих и других органов в администрацию Рамонского

муниципального района Воронежской области за отчетный период поступило 32,1 % (79) от общего количества письменных обращений (в 3 квартале 2023 года – 30,6 % (87), в 4 квартале 2022 года – 27,7 % (41)).

Все обращения, поступившие в 4 квартале 2023 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:** | **4 квартал 2023 года**В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 4 кварталу 2022 года) | **3 квартал 2023 года**В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 3 кварталу 2022 года) | **4 квартал 2022 года**В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 4 кварталу 2021 года) |
| - Администрация Президента РФ | 0 | 0 | 0 |
| - Правительство РФ | 0 | 0 | 0 |
| - федеральные органы | 17 (-10,5%) | 19 (+42,1%) | 10 (+60,0%) |
| - депутаты Областной Думы | 0 (0,0%) | 0 (-100%) | 0 (-100%) |
| - органы прокуратуры | 41 (+19,5%) | 33 (+27,3%) | 19 (-17,4%) |
| - Правительство Воронежской области | 17 (-51,4%) | 35 (-7,9%) | 12 (-20,0%) |
| - непосредственно заявитель | 167 (-15,2%) | 197 (-19,9%) | 107 (-50,5%) |

Анализ характера обращений граждан, поступивших в администрацию Рамонского муниципального района в 3 квартале 2023 года, показывает, что наиболее важными вопросами, затрагиваемыми в обращениях граждан, стали вопросы экономики (76 % от общего количества обращений).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика** **обращений** |  **4 квартал 2023 года**В абсолютных цифрах и процентах | **3 квартал 2023 года**В абсолютных цифрах и процентах | **4 квартал 2022 года**В абсолютных цифрах и процентах |
| - государство, общество, политика | 5 (2,0%) | 6 (2,1%) | 3 (2,0%) |
| - социальная сфера | 10 (4,1%) | 19 (6,7%) | 14 (9,5%) |
| - экономика | 197 (80,1%) | 216 (76,1%) | 97 (65,5%) |
| - оборона и безопасность | 0 (0,0%) | 0 (0,0%) | 20 (13,5%) |
| - ЖКХ | 34 (13,8%) | 43 (15,1%) | 14 (9,5%) |

Исходя из анализа обращений, поступивших в 4 квартале 2023 года, в сравнении с аналогичным периодом 2022 года, отмечается увеличение количества обращений по вопросам:

- уборки снега (в 4 квартале 2023 года – 7 обращений; в 4 квартале 2022 года – 0 обращений).

На прежнем уровне, в сравнении с аналогичным периодом 2022 года, сохранилось количество обращений по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, 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:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 4 квартал 2023 года | 4 квартал 2022 года |
| - взято на контроль | 246 | 148 |
| - проверено комиссионно | 23 | 42 |
| - проверено с выездом на место | 49 | 57 |
| - рассмотрено с участием заявителя | 44 | 29 |
| - поддержано | 3 | 0 |
| - меры приняты | 12 | 3 |
| - разъяснено | 104 | 75 |
| - не поддержано | 0 | 0 |
| - дан ответ автору | 32 | 18 |
| - оставлено без ответа *(нет сведений о ФИО, адресе)* | 0 | 1 |
| - направлено по компетенции | 33 | 20 |
| - срок продлен | 0 | 0 |
| - привлечено к ответственности должностных лиц за нарушение правопорядка рассмотрения обращений | 3 | 0 |
| - количество повторных обращений | 0 | 2 |
| - 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 |
| 0003.0009.0097.0688Градостроительство. 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 |
| 0003.0009.0097.0690Уличное 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 |