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

В администрацию Рамонского муниципального района Воронежской области в 4 квартале 2024 года на рассмотрение поступило 339 обращений граждан (в 3 квартале 2024 года –343 обращения, в 4 квартале 2023 года – 246 обращений), в том числе:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения | **4 квартал 2024 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 4 кварталу 2023 года) | **3 квартал 2024 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 3 кварталу 2023 года) | **4 квартал 2023 года**  В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 4 кварталу 2022 года) |
| Всего обращений | 339 (+27,4%) | 343 (+17,2%) | 246 (-6,5%) |
| из них:  - письменных | 306 (+58,8%) | 192 (+16,2%) | 126 (+7,9%) |
| - в форме электронного документа | 93 (+23,7%) | 102 (+11,8%) | 71 (-28,3%) |
| - в ходе личного приема | 33 (+24,3%) | 49 (+34,7%) | 25 (-47,9%) |
| - через общественные приемные губернатора области | 0 (-100%) | 0 (-100%) | 2 (+100%) |

Все обращения, поступившие в 4 квартале 2024 года в администрацию муниципального района, поставлены на внутренний контроль.

Анализ характера обращений граждан, поступивших в администрацию Рамонского муниципального района в 4 квартале 2024 года, показывает, что наиболее важными вопросами, затрагиваемыми в обращениях граждан, стали вопросы экономики (53,9% от общего количества обращений).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика** **обращений** | **4 квартал 2024 года**  В абсолютных цифрах и процентах | **3 квартал 2024 года**  В абсолютных цифрах и процентах | **4 квартал 2023 года**  В абсолютных цифрах и процентах |
| - государство, общество, политика | 8 (2,4%) | 14 (4,1%) | 5 (2,0%) |
| - социальная сфера | 17 (5,0%) | 30 (8,7%) | 10 (4,1%) |
| - экономика | 183 (53,9%) | 221 (64,4%) | 197 (80,1%) |
| - оборона и безопасность | 2 (0,6%) | 5 (1,4%) | 0 (0,0%) |
| - ЖКХ | 129 (38,1%) | 73 (21,3%) | 34 (13,8%) |

Исходя из анализа обращений, поступивших в 4 квартале 2024 года, в сравнении с аналогичным периодом 2023 года, отмечается увеличение количества обращений по вопросам:

- жилищно-коммунальной сферы (в 4 квартале 2024 года – 129 обращений; в 4 квартале 2023 года – 34 обращения);

- несанкционированных свалок мусора – (в 4 квартале 2024 года – 5 обращений, в 4 квартале 2023 года – 2 обращения).

Снижение количества обращений отмечается по вопросам:

- уборки снега (в 4 квартале 2024 года – 0 обращений, в 4 квартале 2023 – 7 обращений);

- отлова животных без владельцев (в 4 квартале 2024 года – 1 обращение, в 4 квартале 2023 года – 3 обращения).

На прежнем уровне, в сравнении с аналогичным периодом 2023 года, сохранилось количество обращений по вопросам уличного освещения, обращения с твердыми коммунальными отходами, дорожной деятельности, земельных отношений, водного хозяйства и экологии.

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 2024 года | 4 квартал 2023 года |
| - взято на контроль | 339 | 246 |
| - проверено комиссионно | 21 | 23 |
| - проверено с выездом на место | 18 | 49 |
| - рассмотрено с участием заявителя | 10 | 44 |
| - поддержано | 6 | 3 |
| - меры приняты | 51 | 12 |
| - разъяснено | 181 | 104 |
| - не поддержано | 0 | 0 |
| - дан ответ автору | 68 | 32 |
| - оставлено без ответа *(нет сведений о ФИО, адресе)* | 3 | 0 |
| - направлено по компетенции | 30 | 33 |
| - срок продлен | 0 | 0 |
| - привлечено к ответственности должностных лиц за нарушение правопорядка рассмотрения обращений | 0 | 3 |
| - количество повторных обращений | 4 | 0 |
| - 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 2024 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 |