Аналитическая справка

о работе с обращениями граждан за 2023 год

В администрацию Полысаевского городского округа за отчетный период 2023 года от населения поступило 819 жалоб, заявлений и обращений, рост составил 30,0 %. На контроль поставлено 782 обращения (АППГ- 603)

|  |  |
| --- | --- |
| 2022 год | 2023 год  |
| жалобы - 360 | жалобы – 304 |
| предложения – 15 | предложения – 27 |
| заявление – 255 | заявление – 488 |
| Итого - 630 | Итого - 819 |

Рост письменных, электронных и устных обращений, с учетом содержащихся в них вопросов составил 46,9% по отношению к прошлому году

|  |  |
| --- | --- |
| 2022 | 2023 год  |
| письменных- 76 | письменных- 77 |
| устных -363 | устных -712 |
| электронных- 238 | электронных-206 |
| Итого –677 вопросов | Итого –995 вопросов |

142 обращения поступило для рассмотрения и принятия мер из Администрации Кемеровской области (АППГ – 139) . Рост на 2,2%, в т.ч. из Администрации Президента Российской Федерации 22 (АППГ – 7), Рост произошел за счет обращений, поступивших от Кустова Ивана Александровича 15 ( АППГ-1).

За 2023 год в администрацию Полысаевского городского округа от граждан поступали обращения по различным вопросам. Наибольшая часть отнесена к тематикам «Жилище» 384 (АППГ- 171), «Хозяйственная деятельность» 239 (АППГ-263), «Социальное обеспечение» 53 (АППГ-45), Оборона 15 ( АППГ-2).

В отчетном периоде по тематике «Жилище» заявителей главным образом волновали вопросы перебоев в предоставлении коммунальных услуг (69), подключение индивидуальных жилых домов к централизованным системам водоснабжения (17), эксплуатация и ремонт муниципального и частного жилищного фонда (30), переселение из аварийного и ветхого жилья, санитарно-защитной зоны (29), обращение с ТКО (58), содержание общего имущества, в т.ч. канализация, вентиляция, кровля, места общего пользования (50).

По тематике «Хозяйственная деятельность» большая часть вопросов касалась вывоза мусора и снега комплексного благоустройства (114), благоустройство и ремонт подъездных дорог, в т.ч. тротуаров (30), по вопросу отлова бродячих животных (21).

По тематикам «Социальное обеспечение и социальное страхование» и «Оборона» главным образом от заявителей поступали просьбы об оказании помощи семьям участников СВО в решении бытовых проблем, а также в помощи установления местонахождения родственников участников СВО.

Результаты рассмотрения вопросов граждан за 2023 год:

|  |  |
| --- | --- |
| разъяснено | 431 (43,3% от общего числа вопросов) |
| поддержано | 134 (13,75 %) |
| меры приняты | 395 (39,7%) |
| не поддержано | 0 |
| направлено по компетенции | 25 (2,5%) |
| дан ответ автору | 0 |
| оставлено без ответа | 0 |
| количество вопросов, находящихся на рассмотрении на окончание 2023 года | 10  |
| ИТОГО: | 995 |

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в администрации Полысаевского городского округа проводится в течение всего года «Прямая телефонная линия», которую ведут глава города, заместители главы, руководители структурных подразделений администрации Полысаевского городского округа согласно утвержденному графику.

Население о датах проведения приема граждан информируют через средства массовой информации и социальные сети.

За истекший периода 2023 года главой Полысаевского городского округа было проведено **70** приемов граждан , в том числе:

 личных приемов- 31 и принято жителей – 236,

«выездных приемов» - 3; принято 15 человек

проведено 36 встреч с членами семей участников СВО, было принято 65 человек, от которых поступило 78 вопросов, все они не остались без внимания и были решены

«прямых телефонных линий»-1, принято 2 человека

За 2023 год выделили основные вопросы от жителей Полысаевского городского округа, представляющие повышенный интерес у населения:

-уборка и вывоз мусора, снега (все обращения в установленный срок отработаны, снег вывезен, мусор убран);

- вопросы отопления, водоснабжения ( все вопросы решены)

-переселение из аварийного и ветхого жилья санитарно-защитной зоны и выделение жилья детям сиротам и оставшимся без попечения родителей: на учете состоит всего 355 человек, переселено 100 семей, вручено 15 сертификатов на приобретение жилья; по остальным вопросам специалистами отдела по учету и распределению жилья были даны разъяснения

 -льготы и меры социальной поддержки, решение бытовых вопросов участников СВО и членов их семей (все обращения отработаны или разъяснены специалистами управления социальной защиты Полысаевского городского округа).

Все вопросы находятся на постоянном контроле.

Исп. Н.В. Веретенникова

8(38456) 4-47-87