**Информация по обращениям граждан за 2020 год**

За 2020 год в органы МСУ Красноармейского муниципального района поступило **1072** обращения, содержащих 1115 вопросов различной направленности

**- письменных:**  492 обращения, 510 вопросов,

в том числе:

- из вышестоящих органов – 260 обращений, 272 вопроса;

- непосредственно в органы местного самоуправления – 188 обращений, 194 вопроса;

- из других органов – 44 обращения, 44 вопроса.

**- устных** 580 обращений, 605 вопросов,

в том числе:

- по телефону - 246 обращений, 262 вопроса;

- в ходе личных приемов - 334 обращения, 343 вопроса: главой района – 64 обращения, 69 вопросов; заместителями главы администрации – 2 обращения, главами муниципальных образований – 254 обращений.

Информация о количестве обращений,

поступивших в ОМСУ Красноармейского МР за 2020 год

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Форма обращения | 2019 год | | 2020 год | |
| Кол-во обращений | Кол-во вопросов | Кол-во обращений | Кол-во вопросов |
| **ПИСЬМЕННЫЕ** | **466** | **472** | **492** | **510** |
| в т.ч. из вышестоящих органов | 197 | 199 | 260 | 272 |
| непосредственно в ОМСУ | 235 | 239 | 188 | 194 |
| из других органов | 34 | 34 | 44 | 44 |
| **УСТНЫЕ** | **478** | **487** | **580** | **605** |
| в т.ч. по телефону | 29 | 29 | 246 | 262 |
| в ходе личного приема | 449 | 458 | 334 | 343 |
| **ВСЕГО** | **944** | **959** | **1072** | **1115** |

Информация о количестве обращений,

поступивших в ОМСУ Красноармейского МР за 2020 год,

в разрезе муниципальных образований

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **МО** | **Кол-во обращений, 2019 год** | **Кол-во обращений, 2020 год** |
|
| 1 | Администрация КМР | 656 | 818 |
| 2 | Администрация Высоковского МО | 39 | 36 |
| 3 | Администрация Гвардейского МО | 33 | 14 |
| 4 | Администрация Золотовского МО | 17 | 23 |
| 5 | Администрация Каменского МО | 32 | 58 |
| 6 | Администрация Карамышского МО | 24 | 15 |
| 7 | Администрация Луганского МО | 41 | 11 |
| 8 | Администрация Нижнебанновского МО | 6 | 9 |
| 9 | Администрация Рогаткинского МО | 43 | 42 |
| 10 | Администрация Россошанского МО | 43 | 34 |
| 11 | Администрация Сплавнухинского МО | 10 | 12 |
| **Всего:** | | **944** | **1072** |

Среди муниципальных образований, хотелось бы отметить, работу глав и специалистов администрации Высоковского, Гвардейского, Каменского, Карамышского, Рогаткинского муниципальных образований – своевременно предоставляются отчеты и документация по обращениям граждан, для дальнейшего направления заполнения справочной информации на портале ССТУ.РФ.

Снижение количества обращений, поступивших в ходе личных приемов обусловлено тем, что ввиду сложившейся эпидемиологической ситуацией с марта текущего года личные приемы граждан отменены до стабилизации эпидемиологической обстановки и проводятся дистанционно по телефону горячей линии (что значительно увеличило количество обращений, поступивших по телефону).

Кроме того, ежегодно 12 декабря проводится Общероссийский день приема граждан, ввиду сложившейся санитарно-эпидемиологической обстановки в текущем году Общероссийский день приема граждан перенесен до стабилизации ситуации.

Из общего количества поступивших обращений, поступивших в органы местного самоуправления Красноармейского муниципального района в 2020 году:

**- даны разъяснения,** которые удовлетворили запрос граждан – по 879 обращениям (82 %),

**- решены положительно** – 193 обращения (18 %)

Анализ поступивших в органы МСУ Красноармейского муниципального района обращений показал, что наибольшее количество вопросов зарегистрировано в тематическом разделе:

- **«Экономика. Хозяйственная деятельность»** - 497 или 44.57 % (2019 год – 395 обращений, 41.19%).

Основные вопросы: уборка мусора и снега; эксплуатация и сохранность автомобильных дорог; благоустройство; ремонт подъездных дорог и тротуаров.

Одним из актуальных остается вопрос опиловки деревьев. Все обращения аккумулируются в график спила деревьев и выполняются в соответствии с ним.

- **«Жилищно-коммунальная сфера»** - 379 или 33.99 % от общего количества поступивших обращений (2019 год – 338 обращений, 35.25%).

Основные вопросы – оплата общедомовых нужд (электроэнергия, водоснабжение), оплата взносов за капитальный ремонт в многоквартирных домах. Для решения данных проблем руководством района даются разъяснения о порядке начислений и оплаты коммунальных услуг с приглашением руководителей отраслей ЖКХ на личные приемы граждан, к каждому заявителю подходят индивидуально. Управлением по строительству, ЖКХ и субсидиям администрации Красноармейского муниципального района осуществляется постоянная проверка по заявленным случаям, ответ заявителю предоставляется в письменном виде с указанием причин возникновения высокой оплаты и путями решения данных вопросов.

По вопросам улучшения жилищных условий, заявителям предоставляется информация о постановке на учет в качестве нуждающегося в улучшении жилищных условий.

Наиболее проблемными вопросами для жителей являются: содержание общего имущества, мест общего пользования, придомовой территории; предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества; перебои в водоснабжении.

- **«Социальная сфера»** - 121 или 10.85 % (2019 год – 106 обращений, 11.05%).

Наибольшее количество обращений по данной тематике поступило по вопросам: социальная поддержка и помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, малоимущим гражданам; поступление в дошкольные образовательные организации; просьбы об оказании финансовой помощи;

-**«Государство, общество, политика»** - 110 или 9.87 % (2019 год – 108 обращений, 11.26%);

- **«Оборона, безопасность, законность»** - 8 или 0,72 % (2019 год – 12 обращений, 1.25%).

За 2020 год было проведено 35 встреч   
с жителями населенных пунктов Красноармейского муниципального района (2019 год – 64 встречи):

- глава района – 25,

- заместители главы администрации – 10.