

Обзор и результаты рассмотрения обращений о
количестве и тематике письменных и устных обращений,
поступивших в администрацию Железного сельского поселения
Усть-Лабинского района
за 2024 год

1. Краткий обзор

Реализация Указа Президента РФ от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», вступившего в силу с 1 июля 2017 года, значительно повысила требования к качеству организации работы с обращениями граждан, анализу и мониторингу проблем жителей поселения, информационному обмену с органами власти.

Важность обратной связи между администрацией и жителями определяет дальнейшее методическое совершенствование работы с обращениями граждан.

Администрацией Железного сельского поселения Усть-Лабинского района ведется постоянная работа с предложениями, заявлениями, жалобами граждан.

Обращения регистрируются и рассматриваются в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае».

2. Устные обращения граждан

2.1. Статистика по устным обращениям

В 2024 году главой Железного сельского поселения Усть-Лабинского района было принято на личных приемах 99 устных обращений граждан (за аналогичный период 2023 года - 138). Снижение количества устных обращений составило 28,2%.

Анализ устных обращений граждан за 2024 год, их тематика показывает, что доминировали вопросы жилищно-коммунальной сферы – 30,3%; на втором месте юридические вопросы – 20,2% и социального обеспечения (льготы) - 19,2%. Третье место прочие вопросы – 17,2%.

Основными вопросами и обращениями жителей являлись вопросы **жилищно-коммунального хозяйства**, которые содержались в **30,3%** обращений.

На обращения большинства граждан даны разъяснения на месте, поднятые вопросы некоторых граждан решены в ходе личного приема, по просьбе заявителей направлялись письменные ответы.

*Диаграмма 1. Тематическая структура устных обращений граждан в 2024 и 2023 годах
(сводная форма)*



2.2. Работа телефона «Горячей линии»

В администрации Железного сельского поселения организована «Горячая линия» для приема обращений граждан в телефонном режиме. По телефону «горячей линии» администрации обращений от жителей не поступало.

Кроме того, глава сельского поселения и специалисты администрации ежедневно рассматривают устные обращения, ответы на которые даются сразу по мере обращения.

Устные обращения граждан остаются одним из наиболее эффективных средств обратной связи между администрацией и гражданами. Оперативность решения вопросов граждан обуславливает стабильно высокую востребованность данного направления взаимодействия с жителями.

3. Письменные обращения граждан

3.1. Статистика по письменным обращениям

По итогам 2024 года получено и зарегистрировано 4 письменных обращения граждан. В 2023 году было зарегистрировано 2 обращения (диаграмма 2, таблица 1). Рост составил 50%.

Диаграмма 2. Динамика поступления письменных обращений граждан за 2023-2024 гг.

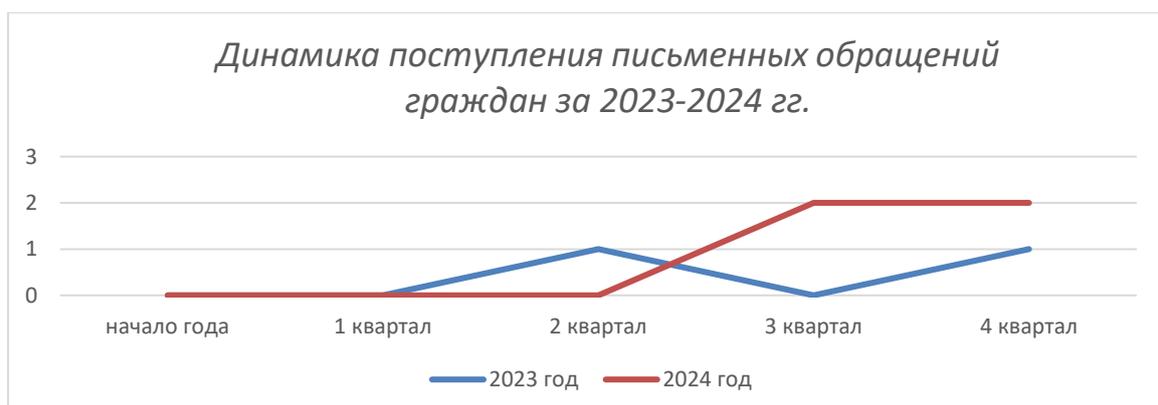


Таблица 1. Динамика поступления письменных обращений граждан за 2023-2024 гг.

	1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал	всего
2023 г.	0	1	0	1	2
2024 г.	0	0	2	2	4

3.2. Обращения из вышестоящих организаций

В 2024 году письменных обращений граждан, направленных из администрации Усть-Лабинского района не поступало (АППГ – 0).

3.3. Электронные обращения

В 2024 году, как и в 2023 году обращения граждан, направленных в адрес администрации Железного сельского поселения в форме электронного документа отсутствуют.

3.4. Результативность рассмотрения письменных обращений граждан

Результаты рассмотрения поступивших обращений в 2024 году:

- поддержано – 1 (25%)/ в 2023 году – 1 (50%);
- в том числе приняты меры – 1 (25%)/ в 2023 году – 1 (50%);
- даны разъяснения – 2 (50%)/ в 2023 году – 1 (50%);
- не поддержано – 1 (25%)/ в 2023 году – 0;
- на исполнении (в работе) – 0;
- рассмотрено комиссионно с выездом на место – 2 (50%)/ в 2023 году – 0.

4. Работа на портале ССТУ.рф

С принятием Указа Президента РФ от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», вступившего в силу с 1 июля 2017 года, существенно изменилась работа на портале ССТУ.рф.

В ежедневном режиме в закрытом сегменте портала ССТУ.рф размещаются результаты рассмотрения обращений граждан.

Реализация данного направления работы обеспечивает дополнительную гарантию гражданам на всестороннее и объективное рассмотрение обращений, а также оперативный информационный обмен.

5. Иные формы взаимодействия с гражданами

5.1. Отчет главы Железного сельского поселения Усть-Лабинского района

Важной социально-значимой формой взаимодействия с гражданами остается проведение ежегодного отчета главы Железного сельского поселения по итогам истекшего года и планам на будущий. В рамках проведения данного мероприятия в 2024 году от граждан обращений не поступало (в 2023 году - 0).

5.2. Публикация информации на официальном сайте администрации Железного сельского поселения Усть-Лабинского района

Важной формой обратной связи между администрацией поселения и жителями является размещение информации на официальном Интернет сайте администрации Железного сельского поселения.

Ежеквартально на официальном сайте размещается информация об итогах работы с обращениями граждан.

В рамках реализации Указа Президента РФ от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» на официальном Интернет сайте администрации Железного сельского поселения размещен счетчик обращений аналитической системы «Спутник».

6. Заключение

С целью полного и качественного обеспечения населения медицинским обслуживанием, на территории хутора Железного открыто новое здание офиса Врача общей практики.

Для комфортного времяпровождения жителей в хуторе Аргатов проведены работы по устройству освещения велодорожек.

Для удобства жителей поселения в праздничные дни (Новогодние каникулы) уличное освещение будет функционировать с 17:00 час. до 01:00 час. Также произведена замена уличных ламп на энергосберегающие.

Произведена уборка несанкционированных (стихийных) свалок на территории Железного сельского поселения Усть-Лабинского района.

Администрацией решались такие вопросы как: валка и обрезка деревьев, уличное освещение, отлов безнадзорных животных, нанесение дорожной разметки на дорогах поселения, благоустройство общественных территорий и др.

Администрацией Железного сельского поселения для решения многих вопросов и обращений граждан принимаются следующие меры: переговоры с ресурсоснабжающими организациями, направление ходатайств, проведение сходов граждан по разъяснению сложившейся ситуации.

Большое значение в администрации муниципального образования уделяется вопросам, которые нужно решать незамедлительно или на опережение. Ведется работа с населением в Железном сельском поселении. Так за 2024 год проведено 18 сходов граждан в хуторах поселения. Согласно утвержденного графика организовано 12 выездных приемов.