##  И Н Ф О Р М А Ц И Я

о работе с обращениями граждан в администрации

Токарёвского района **за 2023 год**

В администрацию Токарёвского района за 2023 год поступило письменных 63 заявления и 102 устных обращений граждан. Общее число обращений составило 165.

Сравнительный анализ поступивших обращений представлен в таблице № 1.

 Таблица № 1.

***Сравнительная таблица общего количества поступивших обращений.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид обращений | 2022 год | **2023 год** |
|  | К-во | % | **К-во** | **%** |
| Устные обращения | 53 | 49,6 | **102** | **62** |
| Письменные обращения | 54 | 50,4 | **63** | **38** |
| Общее количество | 107 | 100 | **165** | **100** |

Количество поступивших письменных обращений в 2023 году увеличилось на 9 заявлений, количество устных обращений, увеличилось на 49 обращений. Итого общее количество увеличилось на 58 обращений в сравнении с 2022 годом.

Анализируя характер письменных обращений, следует отметить, что повторных обращений в администрацию района не поступало, коллективных – 2 обращения.

Сравнительный анализ письменных обращений приведен в таблице №2.

Таблица № 2.

 ***Сравнительные данные поступивших***

 ***письменных обращений***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Показатели | 2022 год | **2023 год** |
| К-во | % | **К-во** | **%** |
| 1 | Число поступивших обращений | 54 | 100 | **63** | **100** |
| 2 | В т.ч.Из администрации обл. | 53 | 98,1 | **54** | **85,71** |
| 3 | Местная почта | 1 | 0,93 | **9** | **14,29** |
| 4 | - повторных | 0 | 0 | **0** | **0** |
| 5 | - коллективных | 1 | 0,93 | **2** | **3,17** |

Основные категории заявителей представлены в таблице № 3.

 Таблица № 3

 ***Основные категории заявителей (письменные обращения)***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Категории | 2022 г К-во % | **2023 г** **К-во %** |
| 1 | Пенсионеры | 4 | 7,41 | **7** | **11,11** |
| 2 | Инвалиды, ветераны | 3 | 5,55 | **3** | **4,76** |
| 3 | Многодетные, неполные и малообеспеченные семьи  | 1 | 1,85 | **3** | **4,76** |
| 4 | Безработные граждане | 2 | 3,70 | **0** | **0** |
| 5 | Другие категории | 43 | 79,62 | **46** | **73,1** |
| 6 | работающие | 1 | 1,85 | **4** | **6,34** |

Анализ характера письменных обращений граждан показывает, что для населения наиболее актуальными являются три блока тематики обращений:

экономика – 47 обращений (74,60%),

жилищно-коммунальная сфера – 8 обращений (12,70%),

социальная сфера – 5 обращений (7,94%).

И 2 обращения (3,17%) поступило в блок «государство, общество, политика», 1 обращение (1,59%) – право на наследство.

**В экономическом блоке** большую часть занимают вопросы строительства и реконструкции дорог – 27 обращений (42,86%), вопросы комплексного благоустройства и хозяйственной деятельности –16 обращений (25,40%).

Здесь же, но уже меньшую долю составляют вопросы транспортного обслуживания, торговли, земельных отношений, промышленности – по одному обращению (по 1,59%).

 **В блоке жилищно-коммунальной сферы** наибольшую часть составляют вопросы обеспечения граждан жилищем - 4 обращения (6,35%) и вопросы коммунального хозяйства - 4 обращения (6,35%),

**В блоке социальной сферы** основную часть составляют вопросы социального обеспечения и социального страхования – 4 обращений (6,35%), вопросы образования – 1 обращение (1,59%).

В администрацию района обращаются представители различных категорий населения, в основном это многодетные, неполные и малообеспеченные семьи, инвалиды, пенсионеры, безработные граждане, т. е. наиболее социально уязвимые слои населения.

Сравнительный анализ характера письменных обращений граждан представлен в таблице № 4.

Таблица № 4

***Характер письменных обращений граждан***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Вопросы граждан | 2022 годК-во % | **2023 год****К-во %** |
| 1 | Социальные вопросы | 7 | 12,96 | **5** | **7,94** |
| 2 | Строительство и реконструкция дорог | 13 | 24,07 | **27** | **42,86** |
| 3 | Благоустройство поселка и придомовых территорий | 2 | 3,70 | **16** | **25,40** |
| 4 | Жилищные вопросы | 9 | 16,66 | **4** | **6,35** |
| 5 | Коммунальное хозяйство | 4 | 7,40 | **4** | **6,35** |
| 6 | Газификация | 2 | 3,70 | **4** | **6,35** |
| 7 | Транспорт и дорожное сообщ. | 4 | 7,40 | **1** | **1,59** |
| 8 | Вопросы с/х | 4 | 7,40 | **1** | **1,59** |
| 9 | В-сы трудоустройства | 0 | 0 | **0** | **0** |
| 10 | Другие вопросы | 9 | 16,66 | **1** | **1,59** |
|  | Всего письменных обращений | 54 | 100 | **63** | **100** |

***Письменные обращения граждан по географическому расположению***

Таблица № 5.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сельские советы | 2022 | **2023** |
| К-во | % | **К-во** | **%** |
| 1 | Токаревский поселковый округ  | 12 | 22,22 | **27** | **42,86** |
| 2 | Абакумовский | 3 | 5,55 | **10** | **15,87** |
| 3 | Александровский | 5 | 9,25 | **3** | **4,80** |
| 4 | Безукладовский | 9 | 16,66 | **2** | **3,17** |
| 5 | Гладышевский | 3 | 5,55 | **1** | **1,60** |
| 6 | Даниловский | 3 | 5,55 | **3** | **4,80** |
| 7 | Полетаевский | 0 | 0 | **3** | **4,80** |
| 8 | Сергиевский | 5 | 9,25 | **1** | **1,60** |
| 9 | Троицкоросляйский | 2 | 3,70 | **3** | **4,80** |
| 10 | Чичеринский | 8 | 14,81 | **5** | **8,0** |
| 11 | Иногородние | 4 | 7,40 | **5** | **8,0** |
|  | Всего письменных обращений | 54 | 100 | **63** | **100** |

Анализируя письменные обращения граждан по географическому расположению, видно, что среди муниципальных образований района чаще других обращались жители Токаревского поселкового округа (42,86%).

Наибольшее количество обращений поступило от жителей Абакумовского (15,87%), Чичеринского (8,0%) сельсоветов и иногородние граждане (8,0%).

Все письменные обращения по поручению главы района рассматриваются, как правило, комиссионно, при участии специалистов структурных подразделений, с выездом на место и изучением конкретной ситуации. Все обращения рассматриваются без нарушения сроков рассмотрения.

Заявители своевременно извещаются о результатах рассмотрения обращений. В большинстве случаев им даются разъяснения и рекомендации по поставленным вопросам.

Сроки рассмотрения письменных обращений граждан представлены в таблице № 6.

 Таблица № 6

***Сроки рассмотрения письменных обращений граждан***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя | 2022г. | **2023г.** |
| К-во | % | **К-во** | **%** |
| Поступило обращений | 54 | 100 | **63** | **100** |
| Рассмотрено всего; | 54 | 100 | **63** | **100** |
| в т.ч. в сроки до 7 дней | 22 | 40,74 | **23** | **36,51** |
|  до 15 дней | 20 | 37,04 | **14** | **22,22** |
|  до 30 дней | 12 | 22,22 | **26** | **41,27** |

Итоги рассмотрения обращений граждан за 2023 год:

- положительно решено – 13 обращений (20,63%);

- даны разъяснения – на 50 обращений (79,36%).

**На личный прием** к главе района за 2023 год обратилось **102 человека**. Также граждане обращаются к заместителям главы администрации района и руководителям структурных подразделений администрации района.

Динамика устных обращений граждан по территориям представлена в таблице № 7.

 Таблица № 7.

***Устные обращения граждан по месту их проживания***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование сельсоветов | 2022г. | **2023г.** |
| К-во | % | **К-во** | **%** |
| 1 | Токаревский поселковый округ  | 25 | 47,16 | **50** | **49,01** |
| 2 | Абакумовский | 3 | 5,66 | **8** | **7,84** |
| 3 | Александровский | 5 | 9,43 | **2** | **1,96** |
| 4 | Безукладовский | 8 | 15,09 | **6** | **5,88** |
| 5 | Гладышевский | 2 | 3,77 | **3** | **2,94** |
| 6 | Даниловский | 3 | 5,66 | **8** | **7,84** |
| 7 | Полетаевский | 1 | 1,88 | **5** | **4,90** |
| 8 | Сергиевский | 0 | 0 | **1** | **0,98** |
| 9 | Троицкоросляйский | 6 | 11,32 | **9** | **8,82** |
| 10 | Чичеринский | 0 | 0 | **10** | **9,80** |
|  | Всего устных обращений | 53 | 100 | **102** | **100** |

Анализируя устные обращения граждан по географическому расположению, видно, что среди муниципальных образований района чаще других обращались жители Токаревского поселкового округа (49,01%), Чичеринского (9,80%) и Троицкоросляйского (8,82%) сельсоветов.

Тематика обращений граждан, обратившихся на личный прием к главе района, в большей степени относится к социальной сфере - 47 обращений (46,08%) – это оказание материальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации. Экономический блок составил – 33 обращения (32,35%), блок жилищно-коммунальной сферы - 15 обращений (14,71%). Другие вопросы – 7 обращений.

***Сроки рассмотрения устных обращений граждан***

Таблица №8

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя | 2022г. | **2023г.** |
| К-во | % | К-во | % |
| Поступило обращений | 53 | 100 | **102** | **100** |
| Рассмотрено всего; | 53 | 100 | **102** | **100** |
| в т.ч. в сроки до 7 дней | 18 | 33,96 | **38** | **37,25** |
|  до 15 дней | 13 | 24,53 | **12** | **11,76** |
|  до 30 дней | 22 | 41,51 | **52** | **50,98** |

Все обращения граждан, обратившихся на личный прием к главе района, рассмотрены комиссионно. Положительно решено 42 обращения (41,17%), даны разъяснения на 60 обращений (58,82%).

Регулярно проводится работа по оказанию методической помощи администрациям сельских поселений и поселкового округа в организации работы с обращениями граждан. Лицам, ответственным за организацию этой работы своевременно указывается на выявленные недостатки и осуществляется контроль за принятием мер по их устранению.

Вопросы организации работы с обращениями граждан выносятся на рассмотрение семинаров-совещаний с главами и специалистами органов местного самоуправления поселений.