

Анализ работы

с обращениями граждан администрации муниципального образования Крыловский район за 12 месяцев

2020 года.

За 12 месяцев 2020 года в администрацию муниципального образования Крыловский район поступило всего 417 обращений (2019-389), рост на 7%, из них - 264 письменных обращений граждан, для сравнения за тот же период 2019 года - 227, наблюдается рост количества письменных обращений на 14%. Однако наблюдается тенденция снижения количества граждан записавшихся на личный прием к главе муниципального образования и его заместителям, а именно – 153, за 2019 год – 162, снижение на 6%. Снижение количества обращений на личном приеме связано с распространением коронавирусной инфекции и введением карантина. Всего рассмотрено 249 письменных обращений, в работе 15. Нарушений сроков по результатам рассмотрения обращений не выявлено. Выросло количество обращений рассмотренных комиссионно, с выездом на место – 125 (50%) из 249 рассмотренных письменных обращений. По вопросам качества исполнения наиболее значимых вопросов, таких как оказание материальной помощи многодетным и малоимущим семьям, водоснабжение, электроэнергия и другие специалист связывалась по телефону с заявителями и выясняла исполнительность.

За период действия карантина увеличилось количество вопросов, связанных с оказанием материальной помощи 26 письменных обращений, из них 18 заявителям оказана социальная помощь и продуктовыми наборами.

Анализ работы с обращениями граждан за 12 месяцев 2020 года

Автор: Предчий С.С.

Thursday, 21 January 2021 05:50

Тематика письменных обращений представлена в нижеследующей таблице.

№№ п/п

Тематика обращений

Количество вопросов

% от общего количества

Здравоохранение

Анализ работы с обращениями граждан за 12 месяцев 2020 года

Автор: Предчий С.С.

Thursday, 21 January 2021 05:50

2

Водоснабжение, водоотведение

39

14

3.

Благоустройство, содержание дорог

20

8

4.

Жилищные

24

Анализ работы с обращениями граждан за 12 месяцев 2020 года

Автор: Предчий С.С.

Thursday, 21 January 2021 05:50

9

5.

Вопросы газоснабжения

20

8

6

Различные виды материальной помощи

26

9

7

Земельные отношения

Анализ работы с обращениями граждан за 12 месяцев 2020 года

Автор: Предчий С.С.

Thursday, 21 January 2021 05:50

40

16

8

Образование

7

3

9

Электроснабжение

10

4

10

Анализ работы с обращениями граждан за 12 месяцев 2020 года

Автор: Предчий С.С.

Thursday, 21 January 2021 05:50

ТКО

10

4

11.

Другие

63

23

12

Всего:

264

100%

Анализ работы с обращениями граждан за 12 месяцев 2020 года

Автор: Предчий С.С.

Thursday, 21 January 2021 05:50

Тематика обращений на личных приемах.

№№

п/п

Тематика обращений

Количество

вопросов

Анализ работы с обращениями граждан за 12 месяцев 2020 года

Автор: Предчий С.С.

Thursday, 21 January 2021 05:50

% от общего

Количества

1.

Земельные отношения

19

13

2

Благоустройство, содержание дорог

14

10

3

Анализ работы с обращениями граждан за 12 месяцев 2020 года

Автор: Предчий С.С.

Thursday, 21 January 2021 05:50

Жилищные вопросы

15

9

4

Вопросы электроснабжения

3

2

5

Водоснабжение, водоотведение

15

10

Анализ работы с обращениями граждан за 12 месяцев 2020 года

Автор: Предчий С.С.

Thursday, 21 January 2021 05:50

6

Здравоохранение

11

8

7.

Другие

51

33

8

Образование

3

Анализ работы с обращениями граждан за 12 месяцев 2020 года

Автор: Предчий С.С.

Thursday, 21 January 2021 05:50

1

9

Различные виды материальной помощи

20

13

10

транспорт

2

1

1

Всего

153

100

Анализ тематики обращений показывает, что за 12 месяцев 2020 года приоритетными стали вопросы земельных отношений, предоставления материальной помощи и социальной поддержки, водоснабжения и жилищные, продолжают оставаться актуальными вопросы ремонта дорог и газификация.

Для предоставления возможности гражданам оперативно решать возникшие проблемы, все вопросы изучаются и анализируются. регулярно проводится «Горячая линия» с главой района, в редакции газеты «Авангард» введена рубрика «Задай вопрос главе район».

25 декабря 2020 года в здании редакции газеты «Авангард» был проведен дистанционный прием граждан главой муниципального образования Крыловский район с присутствием всех заместителей и руководителей. По большинству заданных вопросов даны разъяснения гражданам в ходе диалога, вопросы требующие проведения каких-либо мероприятий по их решению в последствии были освещены на страницах газеты и заведены карточки.

С целью оперативного решения вопросов обращений работают телефоны «Горячей линии». Номера телефонов и вопросы, курируемые заместителями, публикуются в районной газете и на сайте. В целях скорейшего и скоординированного решения вопросов, за сельскими поселениями закреплены заместители главы муниципального образования.

При анализе особое внимание уделяется качеству рассмотрения обращений и ответов по ним, в сложных случаях вырабатываются пути решения проблем заявителя, после

чего ответы направляются на доработку.

В здании администрации функционирует почтовый ящик для сбора обращений в адрес губернатора Краснодарского края и почтовый ящик для обращений на имя главы муниципального образования. Информация об организации работы Приемной главы администрации (губернатора) Краснодарского края и приемной администрации муниципального образования размещена на информационном стенде и сайте.