**Информационно-аналитический анализ по работе с обращениями граждан Администрации муниципального округа муниципальное образование Станично-Луганский муниципальный округ**

 **Луганской Народной Республики**

**за 2024 год.**

Работа с обращениями граждан – одно из приоритетных направлений в деятельности **Администрации муниципального округа муниципальное образование Станично-Луганский муниципальный округ Луганской Народной Республики** (далее – Администрация Станично-Луганского муниципального округа), что в значительной мере способствует удовлетворению нужд и запросов граждан, повышению авторитета органов власти и управления, укреплению их связи с населением.

Организация работы с обращениями граждан в Администрации Станично-Луганского муниципального округа осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05. 2006 №59 –ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Порядком организации работы с обращениями граждан в Администрации Станично-Луганского муниципального округа.

Для реализации права граждан на обращение в Администрацию Станично-Луганского муниципального округа созданы все необходимые условия:

- осуществляется прием и регистрация письменных обращений;

- ведется личный прием граждан в установленное время (в связи с проведением СВО прием граждан ведется в любой день рабочей недели).

На контроль в обязательном порядке ставятся все письменные и устные обращения граждан, коллективные обращения, обращения, поступившие на личных приемах, обращения, поступившие в форме электронного документа. Особое внимание уделяется срокам и качеству рассмотрения поступивших обращений.

Отделом делопроизводства АдминистрацииСтанично-Луганского муниципального округа проведен анализ работы с обращениями граждан, поступивших в Администрацию Станично-Луганского муниципального округа за 2024 год.

**479** ОБРАЩЕНИЙ, ИЗ НИХ

**38** – коллективных,

**44** – на личном приеме,

**90** – по земельным вопросам

**215** – личные письменные обращения граждан (заявления лично, эл.почта)

**92** – **обращения из вышестоящих органов, из которых от**

24 - Администрации Главы

26 - Правительства ЛНР

9 - Президента РФ

22 - Депутатов

11- Министерства

Кроме того, обращения поступали в ходе пресс-конференции Президента РФ с элементами прямой линии

**95** – ПОСТУПИВШИХ В ХОДЕ ПРЕСС-КОНФЕРЕНЦИИ ПРЕЗИДЕНТА РФ С ЭЛЕМЕНТАМИ ПРЯМОЙ ЛИНИИ.

В течение 2024 года осуществлялся прием граждан Главой Станично-Луганского муниципального округа и его заместителями (в связи с проведением СВО прием ведется в любой день рабочей недели).

**Для рассмотрения в рамках компетенции обращения направлялись в следующие вышестоящие организации:**

- Министерство инфраструктуры и транспорта ЛНР –12 обращений;

- Министерство труда и социальной политики ЛНР – 7 обращений;

- Отделение фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации по ЛНР – 6 обращений;

- Министерство строительства и жилищно–коммунального хозяйства ЛНР –20 обращений

- Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций ЛНР – 3 обращения;

- ФГУП «Железные дороги Новороссии» – 2 обращения;

- ГУП «Луганскгаз» –10 обращений;

- Почта ЛНР – 2 обращения;

- ОМВД России «Станично-Луганский» – 4 обращения.

За 2024 год в Администрацию Станично-Луганского муниципального округа поступило 38 коллективных обращения, которые находятся на особом контроле. В коллективных обращениях были подняты следующие вопросы:

- ремонт дороги – 14 обращений, что составляет 36,8% от количества коллективных обращений, 5 из которых решены положительно, по 6 - даны разъяснения, 3 - находятся на рассмотрении в Администрации Станично-Луганского муниципального округа Луганской Народной Республики;

- подтопление домов и придомовых территорий грунтовыми водами –поступило 10 коллективных обращений, что составляет это 26.3% от количества коллективных обращений, 8 из которых были решены положительно, по 2- были даны разъяснения. Весной 2024 года в связи с подтоплением строений и инфраструктурных объектов поселка Ольховое Станично-Луганского муниципального округа, Указом Главы Луганской Народной Республики 22.01.2024 в 12-00 был введен режим чрезвычайной ситуации (далее режим ЧС) для органов управления и сил территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций в Луганской Народной Республике.

Для ликвидации последствий подтопления были привлечены необходимые силы и средства. В населенном пункте пос. Ольховое Администрацией Станично-Луганского муниципального округа были проведены работы по расчистке дренажей на следующих улицах: ул. Садовая, ул. Школьная, ул. Чехова, ул. Сосновая, ул. Привокзальная, ул. Вокзальная.

Для дальнейшего прохождения паводковых вод в с. Валуйское, были расчищены дренажные каналы по следующим улицам: ул. Советская, пер. Северный, пер. 3-й Советский, ул. Октябрьская.

Администрацией Станично-Луганского муниципального округа проводилась разъяснительная работа с населением по вопросу безопасности во время паводков.

- по вопросу отсутствия транспортного сообщения между населенными пунктами от граждан поступило 8 коллективных обращений. По всем обращениям были даны разъяснения о том, что из-за нехватки сотрудников, а именно водителей автобусов, нет возможности осуществлять перевозку пассажиров. Были даны объявление в информационные ресурсы о наличии вакансий водителей автобусов. На сегодняшний день вопрос с пассажироперевозкой остается открытым.

В Администрацию Станично-Луганского муниципального округа за отчетный период поступило 8 повторных обращений. Основными причинами повторных обращений являются:

- неудовлетворенность полученным ответом на первичное обращение. По данной категории повторных обращений заявителям предоставлены разъяснения:

14.03.2024 поступило обращение по вопросу восстановления инженерных коммуникаций жилого дома, поврежденных в результате боевых действий. Обращение было перенаправлено в министерство строительства и жилищно- коммунального хозяйства Луганской Народной Республики.

Ответ данный Министерством ЖКХ не удовлетворил заявителя. Было повторное обращение, заявителю было дано разъяснение.

30.07.2024 поступило заявление от жительницы с. Югановка по вопросу проведения законности определения местоположения границ земельного участка гражданином В. Юрием Николаевичем, а также определения на местности границ кладбища с. Югановка Станично-Луганского муниципального округа. Заявителю было дано разъяснение. Ответ не удовлетворил заявителя и было составлено повторное обращение в Администрацию Станично-Луганского муниципального округа. В ходе проведения повторной проверки фактов, указанных в обращении было установлено, что огражденный земельный участок находится в частной собственности гражданина В. Юрия Николаевича. Подтверждающим правоустанавливающим документом на земельный участок является государственный акт на право частной собственности на землю

**2.Обзор обращений по территориальности проживания заявителей.**

За период с 01.01.2024 по 25.12.2024 в Администрацию Станично-Луганского муниципального округа поступило **435** письменных обращения граждан и **44** устных обращений граждан на личном приеме Главы Станично-Луганского муниципального округа и его заместителей.

**В разрезе территорий, наибольшее количество обращений поступило от жителей следующих населенных пунктов:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Населенныепункты | 2024 год |
| общее кол-во (письменные и личный прием) | коллективные | личный прием Главы и заместителей |
| 1 | **пгт Станица Луганская** | **183** | 10 | 29 |
| 2 | **пгт Петровка** | **37** | 2 | 0 |
| 3 | с. Артема | **2** | 0 | 0 |
| 4 | с.Александровка | **2** | 2 | 1 |
| 5 | с. Благовещенка | **7** | 0 | 0 |
| 6 | с. Бурчак Михайловка | **3** | 0 | 0 |
| 7 | **с.Валуйсклое** | **40** | 7 | 2 |
| 8 | **с.Верхнебогдановка** | **9** | 0 | 0 |
| 9 | с. Великая Черниговка | **6** | 0 | 0 |
| 10 | с. Герасимовка | **9** | 0 | 1 |
| 11 | **с. Камышное** | **10** | 1 | 1 |
| 12 | с.Красная Таловка | **5** | 0 | 0 |
| 13 | с. Красный Деркул | **3** | 1 | 0 |
| 14 | с.Лобачево | **6** | 0 | 0 |
| 15 | **с.Макарово** | **19** | 0 | 0 |
| 16 | **п.Ольховое** | **30** | 8 | 5 |
| 17 | **с.Николаевка** | **11** | 1 | 1 |
| 18 | с.Нижняя Ольховая | **7** | 3 | 0 |
| 19 | с.Верхняя Ольховая | **6** | 0 | 0 |
| 20 | **с.Передельское** | **12** | 1 | 0 |
| 21 | **с.Пионерское** | **13** | 0 | 0 |
| 22 | **с.Плотина** | **10** | 0 | 0 |
| 23 | с.Пшеничное | **8** | 0 | 2 |
| 24 | п.Расцвет | **3** | 0 | 0 |
| 25 | с.Таловое | **5** | 0 | 0 |
| 26 | с.Теплое | **8** | 0 | 1 |
| 27 | с.Среднетеплое | **5** | 1 | 0 |
| 28 | п.Широкий | **4** | 1 | 1 |
| 29 | .с. Чугинка | **4** | 0 | 0 |
| 30 | с.Югановка | **8** | 0 | 0 |
| 31 | с.Старый Айдар | **4** | 0 | 0 |
|  | **итого** | **479** | 38 | 44 |

**3. Классификация обращений по категориям проблемных вопросов**

Для содержательного анализа поступивших обращений используется тематическая таблица, которая позволяет систематизировать вопросы по основным темам, поднимаемым гражданами. Применяемый метод обработки и анализа обращений позволяет выявить наиболее значимые проблемы в городе и отношение к ним граждан.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Тематика вопросов | 2024 год |
| Кол-вовопросов | Кол-вовопросов в % отношении |
| 1 | Ремонт дороги | 68 | 14,2% |
| 2 | Ремонт жилищного фонда | 7 | 1,5% |
| 3 | Подтопление участков и придомовых территорий | 30 | 6,2% |
| 4 | Спил деревьев  | 13 | 2,7% |
| 5 | Переименование улиц и смена нумерации домов | 19 | 4% |
| 6 | Общественный транспорт, отсутствие автобусного сообщения | 27 | 5.6 |
| 7 | Конфликт с соседями | 8 | 1.7 |
| 8 | Поиск без вести пропавших | 4 | 0.8 |
| 9 | Социальные вопросы | 5 | 1.0 |
| 10 | Обеспечение соблюдения законности и охраны правопорядка, реализация прав и свобод граждан | 7 | 1.5 |
| 11 | Обеспечение газо-, электро-, водоснабжения и водоотведения | 19 | 4.0 |
| 12 | Экология и водные ресурсы (утилизация бродячих животных) | 3 | 0.6 |
| 13 | Бесхозное имущество | 12 | 2.5 |
| 14 | Пенсионное обеспечение, выплата социальных пособий | 3 | 0.6 |
| 15 | Вывоз ТБО и благоустройство территории | 17 | 3.5 |
| 16 | Получение копий документов | 5 | 1.0 |
| 17 | Сельское хозяйство Землепользование. | 29 | 6.1 |
| 18 | Земельные вопросы | 90 | 18.8 |
| 19 | Благодарность | 1 | 0.2 |
| 20 | Коммунальное хозяйство | 6 | 1.3 |
| 21 | Транспорт и связь | 9 | 1.9 |
| 22 | Торговля. Предпринимательство. Бытовое обслуживание населения | 3 | 0.6 |
| 23 | Поиск архивных документов | 8 | 1.7 |
| 24 | Обследование жилого дома | 5 | 1.0 |
| 25 | Разминирование | 3 | 0.6 |
| 26 | Уличное освещение | 6 | 1.3 |
| 27 | Помощь пострадавшим от пожара | 8 | 1.7 |
| 28 | Иное | 64 | 13.4 |
|  | **ИТОГО** | **479** | **100%** |

**4. Показатели нагрузки рассмотрения обращений между исполнителями**

 Проведенный анализ обращений граждан, поступивших в Администрацию Станично-Луганского муниципального округа в 2024 году позволяет выделить наиболее острые проблемы и вопросы, интересующие население района. Тематика поступивших обращений в отчетном периоде существенно не меняется и в целом отражает весь спектр существующих социально-экономических проблем. Преобладающее количество вопросов (**50.3%**) касаются жилищно-коммунального хозяйства (ремонта дороги, благоустройства, подтопления и водоотведения, ремонт жилищного фонда и т.д.). Значительная часть поступивших вопросов касается необходимости проведения ремонта дорог, ликвидации подтопления земельных участков грунтовыми водами.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Структурные подразделения Администрации | К-во обращений | К-во вопросов в % отношении | Решено положительно | Даны разъяснения | Отказано | Находятся на рассмотрении |
| **Глава Администрации МО** | 479 |  |  |  |  |  |
| **Отдел жилищно-коммунального хозяйства, транспорта, связи, архитектуры и градостроительства** | 283 | 59 | 166 | 117 | 0 | 0 |
| **Управление экономического развития, сельского хозяйства и торговли** | 2 | 0,4 | 0 | 2 |  0 | 0 |
| **Отдел по вопросам чрезвычайных ситуаций, гражданской обороны, мобилизационной работы и взаимодействия с правоохранительными органами** | 12 | 2,5 | 5 | 7 | 0 | 0 |
| **Отделы по обеспечению жизнедеятельности**  | 28 | 5,8 | 17 | 11 | 0 | 0 |
| **Отдел земельных, имущественных отношений** | 90 | 18,8 | 33 | 57 | 0 | 0 |
| **Отдел культуры, молодежи, спорта и дополнительного образования** | 2 | 0,4 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| **Отдел правового обеспечения** | 32 | 6,7 | 12 | 20 | 0 | 0 |
| **Отдел кадров и муниципальной службы** | 1 | 0,2 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| **Отдел делопроизводства**  | 2 | 0,4 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| **Заместитель Главы МО Кулиш А.А.** | 13 | 2,7 | 8 | 5 | 0 | 0 |
| **Отдел по делам несовершеннолетних** | 14 | 2,9 | 6 | 8 | 0 | 0 |
| **Всего** | **479** | **100,0** | **250** | **229** | **0** | **0** |