Аналитические сведения о работе с обращениями граждан

в муниципальном образовании город Горячий Ключ

в 1 полугодии 2021 года

Работа с обращениями граждан ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 28.06.2007 № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», Порядком работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования город Горячий Ключ (утвержден постановлением администрации муниципального образования город Горячий Ключ Краснодарского края от 25.12. 2017 № 2814), методическими рекомендациями Администрации Президента Российской Федерации.

В администрацию муниципального образования город Горячий Ключ в 1 полугодии 2021 года поступило 873 письменных обращений.

Большое внимание уделяется обращениям, поступившим по телефону «горячей линии». Суть обращений оперативно передается соисполнителям для разрешения проблем в максимально сжатые сроки. В первом полугодии 2021 года по телефону «горячей линии» принято 121 сообщение, что больше в сравнении с аналогичным периодом прошлого года на 47 %.

Личный прием граждан организован и осуществляется в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации». Главой муниципального образования и его заместителями ведется личный, в том числе выездной прием граждан на территориях сельских населенных пунктов. В 1 полугодии 2021 года должностными лицами администрации муниципального образования принято 177 человек, в том числе главой муниципального образования принято 76 человек.

Для удобства граждан на официальном сайте администрации муниципального образования город Горячий Ключ работает «Виртуальная приемная», куда в 1 полугодии 2021 года поступило 96 обращений.

Анализ тематики обращений показал, что жителей муниципального образования город Горячий Ключ в 1 полугодии 2021 года в основном волновали вопросы коммунального хозяйства. Удельный вес таких обращений в общем количестве поступивших обращений составил 32%.

Администрация города представлена официальными аккаунтами во всех социальных сетях (количество подписчиков в официальном аккаунте Instargam – 11,6 тыс.), пользуются большой популярностью и аккаунты главы муниципального образования в инстаграм (2907 подписчиков, создан в начале июня 2021 г.) и Фэйсбуке. На постоянной основе ведется работа с обращениями в социальных сетях. Активно работают официальные аккаунты администрации города, основной задачей которых является информирование граждан о деятельности администрации.