Отчет о работе с обращениями граждан, рассмотренных в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ " О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", за 2021 год

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наиме нование ИОГВ или ОМСУ | Общее количес тво поступивших обраще ний  | Тематика | Результат рассмотрения | кол-во обраще ний из иных (вышестоящих) организа ций  | в т.ч. из Админис трации Главы и Правительства Удмурт ской Республи ки | кол-во обращений | Привле чено к ответ ствен ности  | Приня то на личном приеме | в том числе руководи телями  |
| соц. сфера | жилищно-коммунальная сфера | экономика | государство, общество | оборона | разъяснено | поддержано  | не поддержано  | расмотрено с выездом  | взято на контроль  | с нарушением срока  |
| 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 |
| Можгинский район | 99 | 133 | 10 | 18 | 28 | 47 | 61 | 67 | 3 | 5 | 5 | 3 | 93 | 124 | 2 | 8 | 4 | 1 | 31 | 28 | 17 | 22 | 9 | 7 | 10 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 189 | 184 | 30 | 48 |

**Пояснительная записка**

**о работе с обращениями граждан за 2021 год**

 **в муниципальном образовании «Можгинский район».**

Одним из направлений деятельности в органах местного самоуправления муниципального образования «Можгинский район» является работа с населением, как в устной, так и в письменной форме. Именно обращения граждан позволяют оценить ситуацию в районе, своевременно оказывать необходимую помощь и устранять имеющиеся недостатки.

 Работа с письменными обращениями граждан в органах местного самоуправления осуществляется в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Отдел организационно-кадровой работы Управления документационного обеспечения в работе с обращениями граждан использует систему электронного документооборота «Директум», что позволяет вести единую базу документов. Выработан четкий механизм работы от регистрации до ответа автору и снятия с контроля. Под постоянным контролем находится исполнительская дисциплина. Состояние исполнения поручений по письменным обращениям анализируются ежемесячно.

Кроме этого, в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», вступившим в силу с 1 июля 2017 года, органы местного самоуправления ежемесячно представляют в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес от граждан и организаций на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ (Сетевой Справочный Телефонный Узел), в его специальном разделе – «Результаты рассмотрения обращений» (РРО).

Так, за 2021 год в органы местного самоуправления муниципального образования «Можгинский район» поступило 133 обращения граждан, что на 34 обращений больше, по сравнению с прошлым годом. Обращений, рассмотренных с нарушением срока нет.

Анализ обращений граждан, поступивших в органы местного самоуправления, показал, что наиболее актуальными являются вопросы в сфере экономики – 67.

Увеличилось количество принятых граждан на личном приеме руководителем – 48 приемов, по сравнению с прошлым годом на 18 человек. Связано это, прежде всего, с работой обращений граждан в социальных сетях. Так, через социальные сети Главы Удмуртской Республики в Можгинский район поступило 72 обращения, что на 14 больше по сравнению с прошлым годом, личным сообщением в адрес Главы муниципального образования поступило 104 обращения, как и в прошлом 2020 году. Через систему "Инцидент-менеджмент" за вышеуказанный период поступило 61 инцидента, что на 5 меньше по сравнению с 2020 годом. По каждому обращению даны разъяснения, ни одно обращение не осталось без внимания.

Анализ тематики обращений показывает, что наиболее часто встречаемые вопросы 2021 года:

- благоустройства населенных пунктов

- вопросы жилищно – коммунального хозяйства (перебои и отсутствие водоснабжения, уличное освещение)

- ремонт дорог и содержание дорог в зимний период

- газификация и догазификация населенных пунктов

- об отлове и содержанию безнадзорных животных

- организация пассажирских перевозок

- социальные вопросы (организации образовательного процесса, обеспечения бесплатным питанием обучающихся, реконструкции социальных объектов, оказание материальной помощи, условия заключения социального контракта)

- об оказании содействия в улучшение жилищных условий

В 2021 году появляется новая система работы с обращениями граждан «Платформа обратной связи» (ПОС), в рамках исполнения паспорта федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации». Платформа обратной связи содержит две подсистемы в виде виджетов, размещенных на официальном сайте муниципального образования по подсистемам «Сообщения» и «Общественное голосование. Гражданин может задать свой вопрос как через виджет «Обработка сообщений», размещенный на сайте муниципального образования, сельского поселения, школы, детского сада и через официальный портал Госуслуг. Основное условие - для подачи сообщения Гражданин должен быть зарегистрирован на сайте Госуслуг.

Так через данную платформу в 2021 году поступило 12 обращений: по вопросам уличного освещения в с. Пычас, с. Большая Уча, с. Поршур, д. Новая Бия; газификации населенных пунктов района, аварийное жилье на ст. Керамик, об оказании помощи в восстановлении оградки могилы участника ВОВ.

В конце 2020 года появляется новая информационная система по обработке сообщений и обращений граждан «ОНФ. Помощь». Согласно пункту 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 31 декабря 2020 года № Пр-2240 Общероссийским общественным движением «НАРОДНЫЙ ФРОНТ «ЗА РОССИЮ» были проанализированы обращения граждан, поступившие в рамках пресс-конференции Президента Российской Федерации. Через данную систему в Можгинский район в 2021 году поступило 17 обращений, что на 16 больше по сравнению с 2020 годом. Поступили обращения по следующим вопросам: о не согласии в закрытии школы в д. Мельниково, о незаконном сборе денежных средств в детском саду в с. Большая Уча, об отлове и содержанию безнадзорных животных, о перебоях в водоснабжении и качестве поставляемой воды, благоустройстве и ремонта дороги в д. Малая Сюга, о выделении жилья.

На официальном сайте муниципального образования «Можгинский район» работает Интернет — приемная, где каждый желающий может обратиться с предложением, заявлением или жалобой. В 2021 году поступило 9 обращений: по вопросу ремонта дорог, газификации жилого дома, предложение по объединению населенных пунктов, по уличному освещения в д. Новый Русский Сюгаил, по вопросу водоснабжения в д. Нижний Вишур, по нормативам квадратных метров в жилом помещении, о применении технологии профессора БазарногоВ.Ф. для обучающихся в школах, о сотрудничестве по производству Иван-Чая, о расчистке дорог от снега.

В 2021 году в органы местного самоуправления муниципального образования «Можгинский район» поступило 19 коллективных обращений по следующим вопросам:

- по вопросу разделения дома и пристроя в МКД, разделении счетов за капитальный ремонт,

- о не согласии в закрытии школы в д. Мельниково,

- по организации пассажирских перевозок в с. Можгу,

- о капитальном ремонте МКД с. Черемушки, пл. Заводская, д.2,

- о разрушении дороги,

- о подвозе учащихся в летний оздоровительный лагерь,

- о замене трубы водопровода по ул. Советской с. Пычас,

- о ремонте дороги и водоснабжение д. Сосновый Бор,

- о ремонте дороги по ул. Полевой д. Залесный,

- о проведении проверки по начислению платы за электрическую энергию,

- о ремонте моста в д. Комяк,

- о ремонте водопровода ул. Садовая в д. Малая Сюга,

- о газификации д. Чурашур, д. Подгорная,

- о сохранности отремонтированных автомобильных дорог,

- о финансовой помощи в организации благоустройства Парка Победы в д. Ныша,

- об изменении ставки налога на коммерческую недвижимость.

Анализ данных обращений показывает, что жителей интересует самый разнообразный спектр вопросов, но основной тематикой являются вопросы благоустройства населенных пунктов, ремонта дорог, уличного освещения, жилищно-коммунального облуживания, оказания материальной помощи, землепользования, организации пассажирских перевозок и т.д.