



**РЕШЕНИЕ**

**О работе с обращениями граждан в органах местного самоуправления  
муниципального образования «Можгинский район»**

В соответствии со статьей 18 Устава муниципального образования «Можгинский район»,

СОВЕТ ДЕПУТАТОВ РЕШИЛ:

1. Информацию о работе с обращениями граждан в органах местного самоуправления муниципального образования «Можгинский район» принять к сведению (прилагается).
2. Опубликовать настоящее решение в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте муниципального образования «Можгинский район».

Председатель Совета депутатов  
муниципального образования  
«Можгинский район»



Г. П. Королькова

Глава муниципального образования  
«Можгинский район»

А. Г. Васильев

г. Можга  
26 мая 2021 года  
№ 41.3

## **Информация о работе с обращениями граждан в органах местного самоуправления муниципального образования «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». В структуре Администрации муниципального образования «Можгинский район» деятельность по работе с обращениями граждан обеспечивает Отдел организационно-кадровой и правовой работы Управления документационного и правового обеспечения (далее-отдел организационно-кадровой и правовой работы). 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 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 2020 год в органы местного самоуправления муниципального образования «Можгинский район» поступило 99 обращений граждан, что на 50 обращений меньше, по сравнению с 2019 годом. Обращений, рассмотренных с нарушением срока нет.

№	Показатели	2019 г.	2020 г.
1.	Общее количество, поступивших обращений	149	99

2.	Тематика обращений (согласно разделам типового общероссийского тематического классификатора): социальная сфера	17	10
	жилищно-коммунальная сфера	41	28
	экономика	76	61
	государство, общество, политика	10	3
	оборона, безопасность, законность	5	5

Анализ обращений граждан, поступивших в органы местного самоуправления, показал, что наиболее актуальными являются вопросы в сфере экономики – **61 обращение** по вопросам комплексного благоустройства, уличного освещения, строительства и реконструкция дорог (асфальтирование, щебенение), наличия дорожных знаков и дорожной разметки.

**Жилищно-коммунальная сфера – 28 обращений**, по вопросам перебоям электроснабжения, ремонта и эксплуатации ливневой канализации, внеочередного обеспечения жилыми помещениями, обследования жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье), предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, о работе ресурс снабжающих организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью.

**Социальная сфера – 10 обращений**, по вопросам медицинской помощи и лечение, опека и попечительство.

На официальном сайте муниципального образования «Можгинский район» работает Интернет — приемная, где каждый желающий может обратиться с предложением, заявлением или жалобой. За 2020 года поступило 11 обращений (в 2019 году таких обращений было - 8): по вопросам:

- уличного освещения в д. Удмурт Сюгаил по ул. Солнечной;
- оказания материальной помощи;
- предоставления справки о подтверждении работы и предоставлении архивной информации;
- возобновления работы пригородного маршрута Можга – Старые Какси;
- обозначения въезда в с. Можгу дорожными знаками;
- скашивания травы у дороги с. Биляр;
- предоставления информации по Реестру муниципальных маршрутов регулярных перевозок;
- восстановления разрушенного участка дороги по ул. Садовой в д. Лесная Поляна;
- очистке дорог от снега;
- обжалования судебного решения об изменении места жительства ребенка.

По итогам 2020 года в органы местного самоуправления муниципального образования «Можгинский район» поступило 13 коллективных обращений (за 2019 год – 27), где обозначены вопросы:

- восстановления автобусного рейса г. Можга - с. Русский Пычас;
- строительство спортивного зала в с. Можга;
- ремонт плотины Русско-Пычасского пруда;
- нарушения земельного законодательства и проведения проверки законности строительства объекта на земельном участке;
- включения в программу «Культура» капитальный ремонт Новобиинского СДК;
- по восстановлению в должность главы МО «Нышинское»;
- газификации домов в д. Новотроицк;
- ремонт дороги Атабаево-Верхние Юри, и дороги до садоводческого товарищества «Рассвет»;
- разрушения дорог лесовозами;
- работы почтового отделения в д. Ныша.

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 обслуживания, оказания материальной помощи, землепользования, организации пассажирских перевозок и т.д.

В течение 2020 года на личном приеме Главой района и Председателем Совета депутатов муниципального образования «Можгинский район» принято 39 человек. По сравнению с прошлым годом количество принятых граждан уменьшилось на 29 человек. Связано это, прежде всего, с организацией систематической работы по обращениям граждан в социальных сетях.

По данным Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ), доля интернет-пользователей в России составляет 81 % граждан. При этом 65 % граждан выходят в сеть ежедневно.

Россия находится на втором месте в мире по количеству пользователей соцсетей. 70% граждан, которые оставляют обращения в соцсетях, ожидают получения обратной связи.

С целью повышения информированности граждан, сбора и обработки информации, получения обратной связи от населения в процессе решения вопросов местного значения ведутся аккаунты в социальных сетях Главы района Васильева А. Г. и Председателя Совета депутатов Корольковой Г. П., а также создано сообщество Можгинского района «ВКонтакте». Социальные сети позволяют оперативно получать информацию о практически любой ситуации, произошедших событиях, быть в курсе происшествий, видеть реакцию населения на те, или иные решения. Кроме этого, социальные сети дают населению ощущение открытости и доступности власти, вовлекают граждан в активное участие в жизни муниципального образования.

Отдел организационно-кадровой и правовой работы обеспечивает организацию работы с сообщениями граждан, размещенными в открытых источниках в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и взаимодействует с Администрацией Главы и Правительства Удмуртской Республики по вопросам работы с данными сообщениями.

Так, через личные сообщения в социальные сети Главы Удмуртской Республики от граждан нашего Можгинского района поступило 58 обращений (в 2019 году – 44 обращения). *(На слайде приведены примеры).*

В адрес Главы района Васильева А. Г. поступило 104 обращения (в 2019 году таких обращений было 47). *(На слайде приведены примеры).*

С середины 2019 года в Удмуртской Республике внедрена новая система взаимодействия с гражданами – «**Инцидент менеджмент**» – это система реагирования на жалобы, вопросы, обращения, которые граждане оставляют в социальных сетях. Система позволяет установить прямой диалог между населением и властью, оперативно определять и устранять недостатки в сфере благоустройства, жилищно-коммунального хозяйства, дорожной инфраструктуры и т. д., быстро реагировать на сообщения в социальных медиа.

В данной системе органы местного самоуправления являются Исполнителями и задача Исполнителя - при получении инцидента запустить процедуру решения, найти необходимую информацию и подготовить ответ, который в дальнейшем будет размещен в социальной сети.

За 2020 год через систему «Инцидент-менеджмент» поступило 66 обращений. (в 2019 году – 25) По каждому обращению даны разъяснения, ни одно обращение не осталось без внимания. *(На слайде приведены примеры).* Срок ответа составляет 3 дня. Просрочки недопустимы.

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 17 декабря 2020 года.

В государстве появляется новая **информационная система по обработке сообщений и обращений граждан «ОНФ. Помощь»**. Данная система служит для приёма и маршрутизации сообщений граждан по различным вопросам и проблемам, анализа сообщений граждан о проблемах. Особенность данной системы является в том, что орган местного самоуправления может передать на проверку обращение куратору (представителю Администрации Главы и Правительства УР) в следующих статусах:

1. *Выполненные обращения* - обращения, по которым успешно оказана помощь.
2. *Отложенные обращения* – обращения, по которым помощь точно будет оказана, но фактическое исполнение отложено по объективным причинам (необходимо письменный запрос, идет строительство объекта и т. д.)

3. *Обращения, которые невозможно исполнить (Закрытые обращения)* – обращения, в которых указывается на невозможность исполнения по следующим причинам: отказ заявителя от помощи, невозможность связаться с заявителем и др.

Через данную систему в Можгинский район поступило 1 обращение по ремонту моста через речку по улице Школьной в деревне Большие Сибь.

Сегодня в Удмуртской Республике внедряется еще одна система **«Платформа обратной связи»**, 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». На сайтах сельских поселений и образовательных организаций размещен только один виджет подсистемы «Сообщение». Гражданин может задать свой вопрос как через виджет «Обработка сообщений», размещенный на сайте муниципального образования, сельского поселения, школы, детского сада, так и через официальный портал Госуслуг. Основное условие - для подачи сообщения Гражданин должен быть зарегистрирован на сайте Госуслуг.

По данной системе поступило 2 обращения. *(На слайде приведены примеры).*

Таким образом, работа с обращениями граждан в органах местного самоуправления муниципального образования «Можгинский район» осуществляется по 5-ти каналам:

- ✓ письменные обращения по реализации Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ.
- ✓ Аккаунт Главы района
- ✓ Инцидент менеджмент
- ✓ ОНФ. Помощь
- ✓ Платформа обратной связи

Вся работа с обращениями граждан построена на взаимопонимании, ответственности должностных лиц и осознании того, что обращения граждан в органы местного самоуправления - это способ защиты их прав и законных интересов.

Благодаря ежедневным публикациям общественно значимой и полезной информации, круглосуточному мониторингу обратной связи от граждан, муниципальное образование «Можгинский район» с каждым днем укрепляет коммуникацию и доверие власти населения.