Информация

о работе с обращениями граждан в Администрации

муниципального района «Юхновский район» за 2022 год.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Одним из основных инструментов взаимодействия органов местного самоуправления с населением является рассмотрение обращений граждан в соответствии с Конституцией Российской Федерации (ст. 33), Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», частично - Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов».

Федеральный закон № 59-ФЗ, несмотря на свое название, распрост­раняется на обращения всех физических лиц - не только граждан РФ, но и иностранцев, а также лиц без гражданства (ст. 1). Основное предназначение данного закона заключается в закреплении требований к составлению обращений и порядку их рассмотрения государственными органами и органами местного самоуправления.

Для предоставления обращений существует несколько способов, а именно:

- письменные обращения (в том числе по электронной почте);

- устные обращения (личный прием граждан Главой и заместителями Главы администрации;

-интернет – приемная (данная система действует на официальном сайте администрации, через которую заявители могут оставить свое обращение;

- обращения, поступившие из администрации Губернатора Калужской области (через систему САДКО. Обращения граждан);

- система «Инцидент менеджмент», (предоставление обращений посредством популярных социальных сетей, Телеграмм, Одноклассники, ВКонтакте);

- Платформа обратной связи, (подача обращений через портал госуслуг) с помощью которого любой гражданин, зарегистрированный на портале, может сообщить о проблеме в мобильном приложении системы и проследить за ходом ее решения.

- через «Прямой эфир с Главой администрации муниципального района «Юхновский район».

- Прямая линия (ОНФ) (обращения, поступившие в ходе проведения прямой линии с Президентом РФ).

**Количество поступивших обращений**

За 2022 год в администрацию муниципального района «Юхновский район» поступило **269**обращений. В сравнении с 2021 годом (поступило 268 обращений) на одном уровне.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование** | **2021 год** | **2022 год** | **+/-** |
| **Количество обращений, рассматриваемых в рамках 59-ФЗ из них:** | **287** | **269** | **-18** |
| **-Письменных (в том числе по электронной почте), в том числе:** | **268** | **254** | **-14** |
| **1.Управление по работе с обращениями граждан администрации Губернатора Калужской области** | 108 | 80 | -28 |
| **2.Интернет – приемная** | 32 | 27 | -5 |
| **-Устных (личные приемы граждан Главой администрации и заместителями Главы)** | **19** | **15** | **-4** |
|  | | | |
| **-Система «Инцидент менеджмент»** | **122** | **164** | **+42** |
| **-Платформа обратной связи «ПОС» (через госуслуги)** | **68** | **71** | +3 |
| **-Через «Прямой эфир с Главой адми- нистрации»** | **12** | **20** | **+8** |
| **-Система «ОНФ. Помощь» (Прямая линия с Президентом)** | **0** | **0** | - |

Увеличилось количество коллективных обращений 62 (2021 год - 27). Коллективные обращения составили 23,0 % от общего количества, что больше уровня прошлого года на 9,4 %. В основном, они направлены на решение вопросов жилищно-коммунального хозяйства (водоснабжение и водоотведение), ремонта дорог.

Как показывает анализ поступивших обращений граждан, в отчетном периоде по-прежнему преобладающее большинство обращений касается вопросов эксплуатации и сохранности автомобильных дорог, о чем свидетельствует стабильно высокое число обращений. Так, в 2022 году по этим вопросам обратилось 88, то есть на 9 обращений больше по сравнению с 2021 годом.

Также в 2022 году отмечается рост обращений по поиску погибших родственников 21 **-** это 7,8 % (2021 **-** 13). По экологии и благоустройству поступило 11 обращений (2021-8).

По жилищным вопросам поступило 14 обращений – 5,2 % (2021 - 17);

По вопросам водоснабжения отмечается тенденция к снижению, в 2022 году поступило -16 обращений - это 5,9% (2021-31)

По социальным вопросам также отмечается снижение -10 обращение – 3,7 % (2021-3).

Все поступившие обращения граждан рассматриваются в сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В рассмотрении обращений граждан принимают участие все структурные подразделения администрации района.

Обращения направлялись на рассмотрение в подведомственные учреждения и организации. Ответственность за своевременное и полное рассмотрение обращений возлагалась на должностных лиц, непосредственных исполнителей ответов заявителям.

Информация о принятых мерах по обращению доводится до заявителя. Регулярно проводится аналитическая работа по выявлению причин граждан, усилена контрольная работа за исполнением обращений.

**Работа с устными обращениями**

В Администрации Юхновского района организован прием граждан по личным вопросам, который осуществляется в соответствии с утвержденным графиком еженедельно (каждая среда).

Все вопросы, поступившие в ходе приемов, находятся на особом контроле Главы администрации по исполнению.

В отчетном 2022 г. было принято по личным вопросам 15 граждан.

На приеме дается разъяснение обратившемуся, если вопрос не может быть решен на месте, то дается поручение отделу Администрации района. Все замечания и предложения, поступающие во время личных приемов, встреч, как в устной, так и письменной форме, обобщаются и анализируются.

Перечень вопросов, с которыми граждане обращаются на личный прием Главе Администрации, совпадает с письменными обращениями, поступающими в Администрацию это вопросы:

- ремонта дорог-6,

- капитальный ремонт многоквартирных домов-2,

- социальные вопросы-1,

- газификация-1,

- земельные вопросы-3,

-другое-2.

За истекший период 2022 года в адрес муниципалитета обращений коррупционной направленности не поступало.

Постоянно актуализируется информация в электронном справочнике в защищенном сегменте на информационном ресурсе ССТУ.РФ об уполномоченных лицах, ответственных за организацию и проведение приемов граждан, с целью обмена информацией с Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

Осуществляется ежемесячно выгрузка информации по рассмотрению обращений граждан до 04 числа.

**Обращения, поступающие через систему «Инцидент Менеджмент»**

С 2018 года активно ведется работа в системе государственного автоматического мониторинга информационных поводов и комментариев в социальных сетях «Инцидент менеджмент». Данная система ведет мониторинг тем, обсуждаемых сообществами в социальных сетях. Её основная цель — быстрое реагирование на проблемы, которые поднимают пользователи социальных сетей. Система выявляет и собирает значимые сообщения: негативные и позитивные оценки, жалобы, вопросы, отзывы, благодарности. В 2022 году программа проводила мониторинг трех популярных в России площадок: «ВКонтакте», «Телеграмм» и «Одноклассники».

       За прошедший год поступило 164 таких обращений (что на 42 обращения больше чем в 2021 году), в большинстве комментариев речь идёт о бытовых проблемах: ремонте и реконструкции дорог, несанкционированных свалках, отключении воды и электричества, вопросы регулирования численности безнадзорных животных на территории района, нерегулярный вывоз мусора.

Работа в данной системе помогает выявить проблемы, о которых сообщают жители и дает возможность оперативно реагировать органам власти, принимать экстренные меры, давать разъяснения – в зависимости от ситуации.

**Обращения, поступающие через систему «Платформа обратной связи»**

С 2020 года активно ведется работа в системе «Платформа обратной связи».

Платформа обратной связи (ПОС) позволяет гражданам через форму на портале Госуслуг, мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе», а также виджеты на сайтах органов власти направлять обращения в государственные органы и органы местного самоуправления по широкому спектру вопросов.

Работа в системе помогает выявить проблемы, о которых сообщают жители и также дает возможность оперативно реагировать и принимать меры, давать разъяснения – в зависимости от ситуации.

За прошедший год поступило 71 такое обращений (что на 3 обращения больше чем в 2021 году), в большинстве случаев речь идёт о бытовых проблемах: ремонте и реконструкции дорог, несанкционированных свалках, отключении воды и электричества, нерегулярный вывоз мусора.

**Обращения, поступающие через прямой эфир с Главой администрации**

У каждого жителя Юхновского района появилась возможность напрямую обратиться к Главе администрации для решения интересующих вопросов.

Для этого проводится прямой эфир с Главой администрации. Данный проект, позволяет во время прямого эфира задать интересующий вопрос и получить прямую сразу ответ. Сам механизм работы проекта достаточно прост: вопрос поступают в комментариях во время подготовки к прямому эфиру и во время проведения прямого эфира.

          В 2022 году в адрес администрации района поступило 20 вопросов граждан, что на 8 обращений граждан, чем в 2021 году, по каждому даны разъяснения, рекомендации.

Подавляющее число обращений – вопросы жилищно-коммунального хозяйства (дороги, водоснабжение, газификация, вывоз мусора), а также по ремонту Юхновской школы, СДК д. Рыляки и др.

С Прямой линии Президента вопросов в текущем году вопросов не поступало.

**Совершенствование работы с обращениями граждан**

Повышенное внимание уделяется соблюдению сроков рассмотрения обращений граждан в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и административными регламентами предоставления муниципальных услуг, усилением требований к исполнителям и ответственности всех должностных лиц за соблюдением сроков рассмотрения обращений и подготовки ответов.