**Отчет по работе с обращениями граждан Главы Усть-Абаканского района Республики Хакасия за 2021 год в сравнении с 2020 годом**

Рассмотрение обращений граждан осуществляется Администрацией Усть-Абаканского района Республики Хакасия (далее – Администрация района) в пределах возложенных полномочий по вопросам установленной сферы деятельности в соответствии с требованиями, в том числе, следующих нормативных актов:

-  Конституции Российской Федерации;

-  Устава муниципального образования Усть-Абаканский район, утвержденного решением Совета депутатов Усть-Абаканского района от 20.06.2005 №52 « Об утверждении Устава муниципального образования Усть-Абаканский район»;

- Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ);

- Федерального закона от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к  информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон № 8-ФЗ);

- Федерального закона от 27.07. 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Постановления администрации Усть-Абаканского района от 28.04.2014 года № 702-п «Об утверждении Инструкции о порядке организации делопроизводства и контроля в администрации Усть-Абаканского района»;

- Сборника методических рекомендаций и документов, в том числе в  электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и  иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и  муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, утвержденного решениями рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и  оценке работы с обращениями граждан и организаций (далее – Сборник методических рекомендаций и документов).

 В 2021 году в Администрацию Усть-Абаканского района поступило 315 письменных и устных обращений граждан, в которых задано 462 вопроса, через социальные сети поступило еще 486 обращений, по системе «Платформа Обратной Связи» поступило 64 обращения граждан, по системе «Инцидент Менеджмент» 180 обращений (в 2020 году было зарегистрировано 250 письменных и устных обращений). Все обращения рассматривались Главой Усть-Абаканского района, их исполнение ставилось на контроль и заявителям давались исчерпывающие ответы.

Статистика поступивших обращений граждан

в Администрацию района за 2020-2021 годы

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2020 год | 2021 год |
| Поступило обращений всего (письменных, устных) | **250** | **315** |
| Рассмотрено Главой Усть-Абаканского района | 250 | 315 |
| Из них решено: |  |  |
| положительно | 69 | 90 |
| отказано | 7 | 8 |
| разъяснено гражданам по заданным вопросам | 174 | 217 |
| Из общего числа обращений: |  |  |
| повторных | 7 | 1 |
| перенаправлено в администрацию района через вышестоящие органы | 38 | 44 |
| коллективных | 28 | 28 |
| рассмотрено с просроченным сроком  | 0 | 0 |
| проверено с выездом на место | 99 | 155 |
| Количество выездных приемов граждан Главой Усть-Абаканского района | 12 | 15 |
| На них принято граждан | 73 | 100 |
| Через социальные сети  | **-** | **486** |
| «Платформа Обратной Связи»  | **-** | **64** |
| «Инцидент Менеджмент»  | **-** | **180** |
| Всего | **250** | **1045** |

Количество и доля устных и письменных обращений граждан за 2021 год

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2020год | Доля % | 2021год | Доля% |
| Количество обращений,из них | 250 | 100 | 315 | 100 |
| письменных | 177 | 70,8 |  215 | 68,3 |
| устных | 72 | 22,1 | 100 | 31,7 |
| Всего за 2021 – 315 обращений, в т.ч. устных-100 (31,7%) , письменных 215 (68,3 %), через социальные сети -486 |

**Количество письменных и устных обращений за 2020-2021 годы**

Статистические данные по тематике обращений граждан показывают разделы классификатора обращений.

Статистические данные по тематическим разделам общероссийского классификатора обращений граждан, поступивших в Администрацию Усть-Абаканского района

За 2020- 2021годы.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя состояния национальной безопасности | Единица измерения показателя | Данные2020г. | Данные2021г. | Примечание |
| Количество обращений граждан, поступивших в органы государственной власти, органы местного самоуправления Республики Хакасия | единиц | 250 | 315 | Количество обращений не всегда совпадает с количеством вопросов в обращениях. Количество вопросов может быть больше, либо равно количеству обращений. |
| Процент прироста количества обращений граждан, поступивших в органы государственной власти и органы местного самоуправления субъектов Федерации округа, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года ("+","-") | % | -65,1 | +20,6 |  |
| Количество поступивших обращений по тематическому разделу «Государство, общество, политика». | единиц | 9 | 7 |  |
| Доля обращений, поступивших по тематическому разделу «Государство, общество, политика», от общего количества поступивших обращений  | % | 3,6 | 2,2 |  |
| Количество поступивших обращений по тематическому разделу «Социальная сфера» | единиц | 49 | 58 |  |
| Доля обращений, поступивших по тематическому разделу «Социальная сфера», от общего количества поступивших обращений  | % | 19,6 | 18,4 |  |
| Количество поступивших обращений по тематическому разделу «Экономика» | единиц | 146 | 184 |  |
| Доля обращений, поступивших по тематическому разделу «Экономика», от общего количества поступивших обращений  | % | 58,4 | 58,4 |  |
| Количество поступивших обращений по тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность» | единиц | 15 | 18 |  |
| Доля обращений, поступивших по тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность», от общего количества поступивших обращений  | % | 6 | 5,7 |  |
| Количество поступивших обращений по тематическому разделу «Жилищно-коммунальная сфера» | единиц | 47 | 195 |  |
| Доля обращений, поступивших по тематическому разделу «Жилищно-коммунальная сфера», от общего количества поступивших обращений  | % | 18,8 | 61,9 |  |

Самое большое количество обращений граждан в 2021 году – 195 (в 2020-47) по разделу «Жилищно – коммунальная сфера». В большинстве своем это вопросы хозяйственной деятельности: строительства и реконструкции дорог, транспорта (пассажирский транспорт на селе, эксплуатация и сохранность автомобильных дорог, безопасность дорожного движения и др.), сельского хозяйства (выделение земельных участков под строительство, огородничество, земельные споры (не судебные), социальное развитие села, градостроительства и архитектуры (обустройство придомовых территорий, благоустройство населенных пунктов). Большое количество обращений граждан касается ремонта и содержания дорог поселений.

За 2021 год поступило 40 (в 2020-34) обращений по вопросам благоустройства и ремонта дорог.

На ремонт дорог из бюджета муниципального образования Усть-Абаканский район по обращениям граждан было выделено:

Опытненский сельсовет: 2 453 886,94 рублей, в том числе:

542 983,07руб. - ул. Сливовая;

1 910 903,87 руб. - ул. Абрикосовая

Калиниский сельсовет: 5 294 626,53 рублей, в том числе:

 2 419 451,75 руб. - ул. Тихая, д. Чапаево;

595 753,78 руб. - ул. Дачная, д. Чапаево;

595 549,00 руб. - ул. Московская, д. Чапаево;

330 254,00 руб. - ул. Белых Облаков, с. Калинино;

353 618,00 руб. - ул. 50 лет Победы, с. Калинино

 Расцветовский сельсовет: 3 000 578,38 рублей, в том числе:

476 426,40 руб. - ул. Придорожная п. Расцвет;

1 151 444,00 руб. - ул. Садовая п. Расцвет;

341 830,39 руб. - ул. Привольная п. Расцвет;

333 881,31 руб. - ул. Московская п. Расцвет;

361 704,09 руб. - ул. Тепличная п. Расцвет;

335 292,81 руб — ул. Сергея Токоря п. Расцвет;

Усть-Абаканский поссовет: 8 988 427,00 рублей, в том числе:

487 479,60 руб. - тротуар ул. Зои Космодемьянской;

901 555 ,20 руб. - переулок Октябрьский;

209 247,29 руб. - заезд на ул. Суворова;

294 080,80 руб. - ул. Сибирская;

788 640,18 руб. - ул. Сурикова;

115 170,00 руб. - ул. Урицкого;

4 334 841,13 руб. - ул. Чехова;

1 257 450,0 руб. - ул. Мира;

599 962,80 руб. - ул. Адмирала Колчака.

 Так же по обращениям о неудовлетворительном состоянии автомобильной дороги с. Зеленое - д. Заря в 2021 году было заключено и реализовано соглашение на предоставление субсидии из республиканского бюджета на ремонт данной дороги. Общая сумма на ремонт 2 993 764 ,58, рублей, из бюджета муниципального образования Усть-Абаканский район в целях софинансирования было выделено - 61 225,00 руб.

Раздел «Жилищно – коммунальная сфера» также включает в себя земельные вопросы граждан. За 2021 год в Администрацию района поступило - 34 обращения (в 2020-36) по земельным вопросам. Много вопросов, заданных в обращениях граждан касаются обеспечения жильем молодых семей, выделения земельных участков под индивидуальное жилищное строительство, выделения жилья молодым семьям, детям-сиротам. Вопросы обеспечения семей земельными участками администрация района решает положительно. Семьи ставятся на очередь и при формировании земельных участков, граждане льготной категории получают их бесплатно в собственность или аренду согласно очереди и в соответствии с действующим законодательством.

 Граждане в 2021 году обращались по поводу предоставления, изъятия, порядка пользования землей, а также возмещения затрат, возникающих в связи с земельными отношениями, по спорам, возникающим в ходе осуществления прав на использование земли. Земельные споры, как правило, имеют сложный юридический состав. Для их рассмотрения привлекались специалисты Управления имущественных отношений, юридической службы. Все земельные вопросы рассматривались с выездом на место специалистами Управления имущественных отношений. Все граждане, обратившиеся за помощью к Главе Усть-Абаканского района по земельным вопросам, получили исчерпывающие ответы, консультации, каждый отдельный случай рассматривался индивидуально.

С 2018 года стали массово поступать обращения граждан по отлову бродячих собак. С учетом большого количества обращений граждан проведены мероприятия по отлову, учету, содержанию и иному обращению с безнадзорными животными (собаками) по месту их обитания на территории населенных пунктов.

 В 2021 году поступило 35 (в 2020-24) обращений граждан по вопросу отлова собак без владельцев. На основании заключенного муниципального контракта от 15.02.2021 года № 03803000230210000010001 между Управлением землепользования администрации Усть-Абаканского района и ООО «Саянремстрой» на оказание услуг по отлову, учету и иному обращению с животными без владельцев (собаки) всего на территории Усть-Абаканского района в 2021 году было отловлено 233 особи бездомных собак, из них:

- 50 голов по обращению граждан;

-183 головы по заявкам Глав сельсоветов Усть-Абаканского района

(в том числе 92 головы возле школ, детских садов и социально значимых объектов).

Особо значимые обращения от общего количества всегда были и есть - это обращения от граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

Работая с такими обращениями администрация района, как и в прежние годы, вопросы старается решить положительно. Оказывается материальная помощь заявителям на приобретение лекарств, одежды, пострадавшим после пожара и др. неотложные нужды.

В 2021 году - 24 заявителям оказана материальная помощь на сумму 192 тыс. руб. (в 2020 году - 19 заявителям оказана материальная помощь на сумму 203 тыс. 800 руб.)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2020Кол-во обращ. | Сумматыс.руб. | 2021Кол-во обращ. | Сумматыс.руб. |
| Оказано матриальной помощи по обращениям | 19 | 203,8 | 24 | 192,0 |

Денежные средства гражданам в 2021 году выделялись на:

- восстановление имущества, пострадавшего при тушении соседнего жилого помещения 8чел - 16,0 т.р.;

- ремонт печи и электропроводки 4 чел -19,0 т.р.

- приобретение лекарств 1 чел - 2,0 т.р.

- восстановление имущества, утраченного при пожаре - 4 чел -65,0 т.р.

- похороны родных 5 чел. - 70,0 т.р.

- лечение ребенка 2 чел. - 20,0 т.р.

Организация личного приема граждан является одной из наиболее эффективных форм взаимодействия с населением.

В целях максимальной оперативности донесения информации руководству Администрации района о проблемах населения в муниципальных образованиях района, в том числе связанных с нарушениями законности и  правопорядка, в целях принятия действенных мер, направленных на реализацию административных механизмов защиты законных прав и интересов граждан, устранение причин жалоб действует «Телефон доверия» (8(390-32-2-13-50).

В «Инстаграм», социальных сетях «Одноклассники», «Фейсбук» и «ВКонтакте» созданы аккаунты Главы Усть-Абаканского района. С момента создания аккаунты наполняются информацией на системной основе.

В целях исполнения поручения Президента Российской Федерации в Усть-Абаканском районе проведена работа по внедрению единой платформы обратной связи с населением. Платформа обратной связи - это подсистема единого портала госуслуг. Её цель состоит в обеспечении интерактивного взаимодействия государства с гражданами и юридическими лицами для решения актуальных задач и проблем.

 С 1 мая 2021 года начала работу система по обеспечению обратной связи с гражданами, проживающими на территории района, по работе с обращениями граждан в системе «Платформа Обратной Связи», «Инцидент Менеджмент». На сайтах Администрации Усть-Абаканского района (включая органы местного самоуправления поселений), размещен специальный виджет (картинка). Чтобы направить обращение на рассмотрение в орган власти, гражданину достаточно кликнуть на виджет или загрузить приложение «Госуслуги. ПОС» на устройство, авторизоваться на портале госуслуг и оставить обращение. На сегодняшний день, используя новые технологии, жители региона смогли направить электронное обращение по вопросам, охватывающим наиболее острые сферы: образования, социальной защиты, ЖКХ, здравоохранения, транспорта и дорожного хозяйства, строительства и жилищной политики.

За 2021 год по системе «Платформа Обратной Связи», поступило 64 обращения граждан.

|  |
| --- |
| **Платформа Обратной Связи 01.05.2021 - 31.12.2021** |
| **Сель/Поссовет** | **Дороги** | **ЖКХ** | **Энергетика** | **Благоустройство** | **Освещение** | **Вывоз мусора** | **Собаки** | **Другое** | **Итого** |
| Вершино-Биджинский сельсовет |   |   |   |   |   |   |   |   | 0 |
| Весенненский сельсовет |   |   |   |   |   |   |   |   | 0 |
| Доможаковский сельсовет |   |   |   |   |   |   |   |   | 0 |
| Калининский сельсовет | 3 |   |   |   | 10 |   |   |   | 13 |
| Московский сельсовет |   |   |   |   |   |   |   |   | 0 |
| Опытненский сельсовет | 6 |   |   |   | 4 | 1 |   |   | 11 |
| Райковский сельсовет |   |   |   |   |   |   |   |   | 0 |
| Расцветовский сельсовет | 2 |   |   | 1 | 4 | 2 |   |   | 9 |
| Сапоговский сельсовет | 1 |   |   |   | 1 |   |   |   | 2 |
| Солнечный сельсовет |   |   |   |   | 1 |   |   |   | 1 |
| Усть-Абаканский поссовет | 6 | 1 |   | 2 | 12 | 2 | 1 | 3 | 27 |
| Усть-Бюрский сельсовет |   |   |   |   |   |   |   |   | 0 |
| Чарковский сельсовет | 1 |   |   |   |   |   |   |   | 1 |
| **Итого** | **19** | **1** | **0** | **3** | **32** | **5** | **1** | **3** | **64** |

За 2021 год по системе «Инцидент Менеджмент» - 180 обращений.

|  |
| --- |
| **Инцидент 01.05.2021 - 31.12.2021** |
| **Сель/Поссовет** | **Дороги** | **ЖКХ** | **Энергетика** | **Благоустройство** | **Освещение** | **Вывоз мусора** | **Собаки** | **Другое** | **Итого** |
| Вершино-Биджинский сельсовет |   |   |   |   |   |   |   |   | 0 |
| Весенненский сельсовет | 2 |   |   |   | 1 |   |   |   | 3 |
| Доможаковский сельсовет |   | 1 |   |   |   |   |   |   | 1 |
| Калининский сельсовет | 8 |   | 6 | 1 | 8 | 5 |   | 1 | 29 |
| Московский сельсовет | 2 | 2 | 1 |   | 2 |   |   |   | 7 |
| Опытненский сельсовет | 4 |   | 1 | 2 | 2 | 1 |   |   | 10 |
| Райковский сельсовет |   |   |   | 1 |   | 1 |   |   | 2 |
| Расцветовский сельсовет | 11 | 4 | 1 | 2 | 1 | 3 |   |   | 22 |
| Сапоговский сельсовет | 4 | 1 | 1 |   |   | 1 |   |   | 7 |
| Солнечный сельсовет | 1 |   |   |   |   |   |   |   | 1 |
| Усть-Абаканский поссовет | 31 | 15 | 2 | 6 | 5 | 24 |   | 14 | 97 |
| Усть-Бюрский сельсовет | 1 |   |   |   |   |   |   |   | 1 |
| Чарковский сельсовет |   |   |   |   |   |   |   |   | 0 |
| **Итого** | **64** | **23** | **12** | **12** | **19** | **35** | **0** | **15** | **180** |

С целью оперативного решения вопросов и обращений граждан в Усть-Абаканском районе постановлением администрации Усть-Абаканского района от 15.11.2021 г. № 1138-п создан Муниципальный центр управления Усть-Абаканского района.

 За ходом рассмотрения обращений, отслеживания их статуса заявители могут наблюдать онлайн через портал госуслуг. Сообщения, поступающие через платформу обратной связи, не попадают под действие федерального закона, регулирующего работу с обращениями граждан, срок рассмотрения по которым составляет до 30 дней, что позволяет ускорить процесс их рассмотрения.

 Основная цель всей этой работы проста: любой человек со своими проблемами должен иметь возможность напрямую обратиться в различные органы власти и максимально быстро получить ответ или решение по волнующему его вопросу.

 В личном аккаунте Главы Усть-Абаканского района Е.В. Егоровой освещаются наиболее знаковые деловые встречи, рабочие поездки, транслируются ее важнейшие решения.

Ведётся работа с комментариями подписчиков и с личными сообщениями, поступающими от жителей региона в личный аккаунт Главы района.

 Непосредственные контакты Главы района с гражданами имеют большое практическое значение для граждан.

Глава Усть-Абаканского района в 2016 году организовала и продолжает работу по выездной форме приема граждан для удобства граждан по их месту жительства в поселениях района. Проведя анализ личных приемов, отмечается, что начиная с 2017 года количество письменных обращений граждан ежегодно уменьшается. Такая тенденция объясняется тем, что впервые в администрации Усть-Абаканского района на постоянной основе был организован выездной прием граждан Главой Усть-Абаканского района.

 В связи с ухудшением эпидемиологической ситуации по новой коронавирусной инфекции, связанной с регистрацией случаев заболевания, вызванного новым коронавирусом (COVID-19) в Республике Хакасия, в целях предупреждения дальнейшего ее распространения на территории Республики и в соответствии с пунктом 6 части 1 статьи 51 Федерального закона от 30.03.1999г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», во исполнение Постановления Главного государственного санитарного врача по Республике Хакасия от 17.03.2020 № 04 «О мероприятиях по предотвращению распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) на территории Республики Хакасия», администрацией Усть-Абаканского района в марте 2020 был ограничен личный прием граждан.

Однако Главой Усть-Абаканского района в условиях непростой эпидемиологической обстановки личный прием граждан был продолжен. В 2021 году проведено 15 выездных приемов, на которых принято 100 человек (в 2020 -12 приемов, принято 73 человека).

На выездных личных приемах граждан совместно с Главой района присутствуют заместители Главы администрации, руководители управлений. Приглашаются специалисты здравоохранения, социальной защиты. В ходе личного приема гражданам стараются дать исчерпывающие ответы на месте, разъяснить их права, дать консультации по интересующим вопросам. Если в ходе личного приема ответ дать невозможно, направляются поручения ответственным исполнителям, и в установленные сроки дается письменный ответ заявителю. Личные приемы граждан освещаются в газете «Усть-Абаканские известия». Еженедельно на планерных совещаниях при Главе Усть-Абаканского района заслушивается ход работы с обращениями граждан.

Учитывая санитарно-эпидемиологическую обстановку на территории Усть-Абаканского района и важность личных встреч с населением района, Главой Усть-Абаканского района принято решение о ежемесячном проведении «Прямого эфира» с населением Усть-Абаканского района через «Инстаграм». На вопросы жителей Усть-Абаканского района Е.В. Егорова - Глава Усть-Абаканского района отвечает немедленно, в прямом эфире, на протяжении часа.

Через «Инстаграм» Главой Усть-Абаканского района налажена обратная связь с населением. Глава отвечает на вопросы в публичных комментариях. Те вопросы, которые не являются публичными, переводятся в «директ», кроме того в «директ» также даются ответы участникам соцсетей. Комментарийная активность населения положительная. Всего за 2020 даны ответы на 310 вопросов участникам соцсетей, в 2021 году уже 486 жителей обратились через соцсети. Всем заявителям даны ответы на заданные вопросы.

Работа с комментариями и личными сообщениями в социальных сетях, оперативная обработка таких сообщений показывает хорошие результаты. Пользователи дают положительный отклик на такой способ работы с  обращениями, этот вид работы повышает лояльность жителей района к власти, позволяет в короткий срок обрабатывать запросы населения, без  посредников (средств массовой информации) эффективно освещать деятельность властей через работу в комментариях, личных сообщениях, постах.

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.17 №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и  организаций» приняты следующие меры:

-организация контроля за исполнением обращений граждан осуществляется на всех этапах, контроль проводится на полноту, точность и своевременность выполнения резолюции. Осуществление контроля проводится ежедневно – по  контрольным срокам, поставленным автором резолюции (Главой района, заместителями Главы Администрации). Для соблюдения сроков рассмотрения обращений и в целях недопущения нарушения законных прав и интересов граждан активно используются такие формы работы упреждающего характера, как «напоминания», статистические выборки. Еженедельно на  аппаратных совещаниях при Главе района заслушиваются отчеты о работе с  обращениями граждан, что также является контролирующей формой соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан.

Увеличение общего количества обращений граждан по сравнению с предыдущими годом в 2021-315 (в 2020-250) объясняется тем, что 2021 год был выборным для Главы Усть-Абаканского района, а в этот период всегда увеличивается социальная активность жителей.

 Характер обращений рассматривается как один из важнейших и объективных каналов мониторинга политического, социального и экономического положения в Усть-Абаканском районе.

Главой Усть-Абаканского района установлена строгая ответственность подчиненных должностных лиц и исполнителей за несвоевременное и неполное рассмотрение вопросов, за неустранение причин, порождающих нарушение прав и свобод человека и гражданина, за волокиту при рассмотрении обращений граждан.

Со специалистами управлений, Главами и специалистами поселений в течение года постоянно проводятся консультации, обучающие семинары, планерные совещания по вопросам работы с обращениями граждан.

В Администрацию Усть-Абаканского района граждане могут обратиться в любой удобной форме: направив письменное обращение по традиционной или электронной почте, по телефону через личный прием граждан, «Интернет-приемную» Администрации района, службу ЕДДС администрации Усть-Абаканского района, а с 2020 года также через личные аккаунты Главы Усть-Абаканского района.

Работа с обращениями граждан в Администрации Усть-Абаканского района стоит на особом и постоянном контроле.

Управделами администрации

Усть-Абаканского района О.В. Лемытская

Лемытская Ольга Васильевна

8-390-32-2-07-00