**Отчет по работе с обращениями граждан за 2016-2020 годы**

**Главы Усть-Абаканского района Республики Хакасия**

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).

За период 2016-2020 годов в Администрацию Усть-Абаканского района поступило 1750 обращений, в которых задано 1823 вопроса. Все обращения рассматривались Главой Усть-Абаканского района, их исполнение ставилось на контроль и заявителям давались исчерпывающие ответы.

Статистика поступивших обращений граждан

в Администрацию района

2016-2020 годы.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2016 год | 2017  год | 2018 год | 2019  год | 2020  год | 2016-  2020 |
| Поступило обращений всего (письменных, устных) | **229** | **330** | **557** | **384** | **250** | **1750** |
| Рассмотрено Главой Усть-Абаканского района | 229 | 330 | 557 | 384 | 250 | 1750 |
| Из них решено: |  |  |  |  |  |  |
| положительно | 97 | 73 | 236 | 127 | 69 | 602 |
| отказано | 17 | 15 | 16 | 36 | 7 | 81 |
| разъяснено гражданам по заданным вопросам | 115 | 258 | 288 | 221 | 174 | 1056 |
| Из общего числа обращений: |  |  |  |  |  |  |
| повторных | 45 | 33 | 56 | 8 | 7 | 149 |
| перенаправлено в администрацию района через вышестоящие органы | 62 | 53 | 143 | 67 | 38 | 363 |
| коллективных | 25 | 32 | 16 | 29 | 28 | 130 |
| рассмотрено с просроченным сроком | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| проверено с выездом на место | 150 | 134 | 367 | 183 | 99 | 1063 |
| Количество выездных приемов граждан Главой Усть-Абаканского района | 8 | 14 | 25 | 46 | 12 | 105 |
| На них принято граждан | 72 | 116 | 164 | 149 | 73 | 574 |

Количество и доля устных и письменных обращений граждан за 2016-2020 годы

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2016 год | Доля % | 2017 год | Доля  % | 2018 год | Доля  % | 2019 год | Доля  % | 2020  год | Доля  % |
| Количество обращений,  из них | 229 | 100 | 330 | 100 | 557 | 100 | 384 | 100 | 250 | 100 |
| письменных | 157 | 68,6 | 214 | 64,8 | 393 | 70,6 | 235 | 61,2 | 177 | 70,8 |
| устных | 72 | 31,4 | 116 | 35,2 | 164 | 29,4 | 149 | 38,8 | 72 | 22,1 |
| Всего за 2016-2020-1750 обращений, в т.ч. устных-574 (32,8%) , письменных 1176 (67,2%) | | | | | | | | | | |

Статистические данные по тематике обращений граждан показывают разделы классификатора обращений.

Статистические данные по тематическим разделам общероссийского классификатора обращений граждан, поступивших **за период 2016-2020 года в Администрацию Усть-Абаканского района**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя (вопросы подраздела) | Единица измерения показателя | Данные  2016 | Данные  2017 | Данные  2018 | Данные  2019 | Данные  2020 | Всего за 2016-2020 |
| Количество обращений граждан, поступивших в органы государственной власти, органы местного самоуправления Республики Хакасия | единиц | 229 | 330 | 557 | 384 | 250 | 1750 |
| Количество вопросов, заданных в обращениях | единиц | 229 | 347 | 596 | 399 | 252 | 1823 |
| Количество заданных вопросов в поступивших обращениях по тематическому разделу «Государство, общество, политика». | единиц | 13 | 11 | 25 | 27 | 9 | 85 |
| Доля обращений, поступивших по тематическому разделу «Государство, общество, политика», от общего количества поступивших обращений | %  4,7 | | | | | | |
| Количество заданных вопросов в поступивших обращениях по тематическому разделу «Социальная сфера» | единиц | 107 | 53 | 113 | 92 | 49 | 414 |
| Доля обращений, поступивших по тематическому разделу «Социальная сфера», от общего количества поступивших обращений | %  22,7 | | | | | | |
| Количество заданных вопросов в поступивших обращениях по тематическому разделу «Экономика» | единиц | 52 | 146 | 292 | 195 | 146 | 831 |
| Доля обращений, поступивших по тематическому разделу «Экономика», от общего количества поступивших обращений | %  45,6 | | | | | | |
| Количество заданных вопросов в поступивших обращениях по тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность» | единиц | 9 | 1 | 7 | 12 | 1 | 30 |
| Доля обращений, поступивших по тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность», от общего количества поступивших обращений | %  1,6 | | | | | | |
| Количество заданных вопросов в поступивших обращениях по тематическому разделу «Жилищно-коммунальная сфера» | единиц | 48 | 136 | 159 | 73 | 47 | 463 |
| Доля обращений, поступивших по тематическому разделу «Жилищно-коммунальная сфера», от общего количества поступивших обращений | %  25,4 | | | | | | |

Самое большое количество обращений граждан по разделу «Экономика». 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).

Данный раздел включает в себя земельные вопросы граждан. 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.

За период 2016-2020 годов в Администрацию района поступило - 392 обращения по земельным вопросам.

Большое количество обращений граждан касается ремонта и содержания дорог поселений. За период 2016-2020 годов поступило 292 обращения по вопросам благоустройства и ремонта дорог

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. По обращениям граждан произведен отлов 592 собак за 2018-2020 годы.

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 вопрос положительно. Оказывается материальная помощь заявителям на приобретение лекарств, одежды, пострадавшим после пожара и др. неотложные нужды.

В 2016 году 23 заявителям оказана материальная помощь на сумму 148 тыс. 500 руб.; 2017- 15 заявителям на сумму 119 тыс. руб., в 2018 году 24 жителям на 200 тыс.руб., в 2019- 25 заявителям на сумму 207 тыс.руб., в 2020 году 19 заявителям на сумму 203 тыс. 800 руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2016 кол-во обращ. | Сумма тыс.руб. | 2017 кол-во обращ. | Сумма тыс.руб. | 2018 кол-во обращ. | Сумма  тыс.руб. | 2019 кол-во обращ. | Сумма  тыс.руб. | 2020  Кол-во обращ. | Сумма  тыс.руб. |
| Оказано матриальной помощи по обращениям | 23 | 148,5 | 15 | 119 | 24 | 200 | 25 | 207 | 19 | 203,8 |

Всего за период 2016-2020 годов оказана материальная помощь 106 гражданам района на 878 тыс. 500 руб. из средств бюджета.

Дополнительно привлечено более 100 тыс. рублей спонсорских средств на лечение тяжелобольного заявителя.

Организация личного приема граждан является одной из наиболее эффективных форм взаимодействия с населением. В соответствии с поручением Президента Российской Федерации ежегодно, 12 декабря, в День Конституции Российской Федерации проводится общероссийский день приема граждан.

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 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 руководителя округа.

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 уже в 2017 году количество письменных обращений граждан уменьшилось по сравнению с 2016 годом с 234 до 199, а количество устных обращений возросло с 117 до 132. Такая тенденция объясняется тем, что впервые в администрации Усть-Абаканского района на постоянной основе был организован выездной прием граждан Главой Усть-Абаканского района.

Главой Усть-Абаканского района в 2017 году осуществлен личный прием 132 граждан (14 выездных и 24 личных приема граждан). В 2018 году проведено уже 25 выездных приема граждан, на которых принято 164 заявителя. В 2019 году проведено 46 личных приемов граждан Главой Усть-Абаканского района, на которых принято 149 граждан. Для жителей рп. Усть-Абакан в 2019 году были организованы личные приемы граждан не только в здании администрации Усть-Абаканского района, но и в РДК «Дружба», ДК им. « Ю.А. Гагарина», т.е. в микрокварталах по месту жительства. Территории сельсоветов, на которых были проведены выездные приемы граждан: Калининский, Солнечный, Райковский, Доможаковский, Весенненский, Чарковский, Усть-Бюрский, Московский, В-Биджинский, Расцветовский, Опытненский сельсоветы и Усть-Абаканский поссовет.

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.

Такая практика работы продолжилась и в 2020 году. В 2020 проведено 12 выездных личных приема, где принято 32 заявителя.

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 прекращен личный прием 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». Главой Усть-Абаканского района «Прямые эфиры» начиная с июля 2020 года проводятся ежемесячно. 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.

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.

Снижение общего количества обращений граждан по сравнению с предыдущими годами объясняется тем, что Главой Усть-Абаканского района приняты исчерпывающие меры по улучшению организации работы с письменными и устными обращениями граждан.   
 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 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.

Лемытская Ольга Васильевна

8-390-32-2-07-00