

З А П И С К А

о характере обращений граждан в Администрацию Называевского муниципального района, ее органов, администрации поселений в 2021 году

В Называевском муниципальном районе основными нормативными правовыми актами, регламентирующими работу с обращениями граждан, являются: Федеральный закон от 02 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», Решение Совета Называевского муниципального района от 28 сентября 2006 года № 194 «Об утверждении Положения о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления Называевского муниципального района», Постановление Администрации муниципального района от 02 июля 2013 года № 469 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в Администрации Называевского муниципального района Омской области».

В соответствии с типовым общероссийским классификатором всем вопросам, указанным в обращениях граждан, присваивается код с учетом разделов, тематики, тем, вопросов и подвопросов, систематически вносятся данные в отчет о результатах рассмотрения обращений граждан, адресованных Президенту Российской Федерации, принятых мер по ним с приложением ответа заявителю на портале ССТУ.РФ. Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», органами местного самоуправления ежемесячно производится выгрузка отчетов через раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

Администрацией Называевского муниципального района ежемесячно проводится мониторинг выгрузки отчетов поселений с выявлением причин не предоставления.

Совершенствование работы по обращениям граждан проводится и в рамках реализации социальных программ муниципального района:

- «Развитие экономического потенциала Называевского муниципального района», в структуру данной муниципальной программы входят 4 подпрограммы: повышение эффективности муниципального управления, развитие межбюджетных отношений; содействие в развитие сельскохозяйственного производства, создание условий для развития малого и среднего предпринимательства; управление имуществом муниципального района; развитие инфраструктуры Называевского муниципального района.
- «Развитие социально-культурной сферы Называевского муниципального района», в структуру данной программы входят подпрограммы: развитие системы образования в районе, развитие культуры, реализация мероприятий в сфере молодежной политики и развитие физической культуры и спорта, социальное обеспечение населения, охрана семьи и детства.
- «Участие в профилактике правонарушений, предупреждении терроризма, экстремизма и обеспечении безопасности дорожного движения, защита населения на территории Называевского муниципального района», в структуру данной программы входят подпрограммы: Профилактика

правонарушений, предупреждение терроризма, экстремизма и обеспечение безопасности дорожного движения в Называевском муниципальном районе, защита населения и территории Называевского муниципального района от чрезвычайных ситуаций мирного и военного времени и совершенствование гражданской обороны.

В Администрации района и ее органах, учреждениях, Администрациях городского и сельских поселений муниципального района продолжается работа по совершенствованию системы по реализации прав граждан: назначены ответственные, обеспечивающие организацию работы с обращениями граждан, осуществляется постоянный контроль исполнения документов и поручений. Утверждены графики приема граждан, которые размещены на официальном сайте администрации муниципального района, на информационных стендах администрации района, городского и сельских поселений.

Информация по обращениям граждан размещается на сайте Администрации района в сети Интернет.

В 2021 году в целях эффективного обеспечения реализации права граждан на обращения в органы местного самоуправления использовались формы работы с населением: письменные обращения, обращения с интернет приемной. В связи со сложившейся эпидемиологической обстановкой в 2021 году не проводились выездные мероприятия и личные встречи с гражданами.

Обработка корреспонденции, поступившей в адрес Администрации муниципального района, организаторская, аналитическая работа осуществляется в секторе по общим вопросам управления делами на основе компьютерной программы, в информационной системе «Контроль обращений граждан» автоматизированной информационной системы «Единая система электронного документооборота органов исполнительной власти, органов местного самоуправления Омской области», что способствует оперативности в работе.

Информационная база анализа строится на количестве и характере рассмотренных обращений граждан с их группировкой по форме - устные и письменные; по видам - жалобы, предложения, заявления.

В 2021 году наблюдается значительное уменьшение количества обращений граждан: 57,7% от количества обращений за 2020 год. Это может быть связано с тем, что уменьшилось количество обращений граждан на личном приеме в связи с эпидемиологической обстановкой в 2021 году; большее количество обращений граждан поступает за предоставлением муниципальных услуг; в связи с введением в действие работы системы «Инцидент – Менеджмент» с января 2021 года и с введением в работу с ноября Платформы обратной связи АИС ПОС.

В 2021 году зарегистрировано **116** обращений, поступивших в адрес **Главы муниципального района** (139 в 2020 году), в том числе 6 обращений граждан рассмотрены на личном приеме у Главы района (20 в 2020 г);

108 обращений письменные (119 в 2020 г), в том числе письменно поступило 32 обращения от граждан. На особом контроле находились

обращения граждан, поступившие от органов государственной власти и должностных лиц (66 обращений).

В 116 обращениях было поставлено 139 вопросов. 35% (на уровне 2020 года) составляют вопросы жилищно-коммунальной сферы (граждане обращаются по вопросам улучшения жилищных условий, по вопросам обращения с твердыми коммунальными отходами); 26% приходится на социальную сферу, 29% на сферу экономики. То есть количество вопросов в обращениях граждан по тематике остается на уровне прошлого года.

Все 139 вопросов, поставленных в обращениях граждан, рассмотрены Главой района, его заместителями. 16,5% обращений были удовлетворены, по остальным даны разъяснения.

В Администрации муниципального района установлен ежедневный учет и контроль исполнения поручений, данных Главой по разрешению обращений, что позволяет принимать оперативные меры и разрешать обращения в установленные законом сроки.

За период 2021 года в администрации **15 сельских поселений** поступило 183 (163 в 2020г.) обращения граждан (почти на уровне 2020 года)

Вопросы социальной сферы составляют 52 % от всех поставленных в обращениях вопросов (как и в 2020 году).

Жители сельских поселений обращаются по вопросам трудоустройства 88 (54 в 2020г.), что составляет почти половину поступивших в администрации сельских поселений обращений.

Главы сельских поселений и специалисты оказывают практическую помощь жителям в своевременном решении вопросов, поставленных в обращениях граждан. На территории сельских поселений в 2021 году продолжалось проведение разъяснительной работы по оформлению жилья в собственность.

16% от всех обращений поступило по вопросам жилищно-коммунальной сферы: это вопросы предоставления коммунальных услуг, качества водоснабжения и ремонта старых водопроводных сетей, качества освещения, вопросы благоустройства.

В администрацию г. Называевска в 2021 году обратилось 75 граждан (416 в 2020 году). Основное количество (350) обращений жителей города Называевска в 2020 году было связано с новой коммунальной услугой по обращению с твердыми коммунальными отходами. В 2021 году таких обращений было немного (5)

При обращении к Главе г. Называевска в 2021 году актуальны вопросы жилищно-коммунальной сферы: вопросы очистки дорог от снега, вопросы уличного освещения, вопросы газоснабжения жилых домов.

Всего по району в 2021 году Администрацией муниципального района, администрациями поселений, структурными и подведомственными учреждениями и организациями рассмотрено **593** (1027 в 2020 году) обращений граждан, что почти в половину меньше по сравнению с 2020 годом. Рассмотрено 616 вопросов, поставленных в обращениях, 369 (60%) из которых решены положительно, на остальные даны разъяснения.

Наибольшее количество обращений в прошедшем году приходится на вопросы *раздела «Экономика»*(39% от общего количества вопросов), в котором отражен объемный блок актуальных тем: промышленность, строительство, архитектура и градостроительство, сельское хозяйство и землепользование, транспорт, предпринимательство и торговля, вопросы охраны окружающей среды. Обращения по разделу «Хозяйственная деятельность» составляют 65,6% обращений сферы экономики.

Жители городского и сельских поселений обращаются по вопросам водоснабжения, газоснабжения, электроснабжения поселений, состояния дорог, работы пассажирского транспорта. Так, в 2021 году оказывалась помощь жителям г. Называевска в подаче заявок на догазификацию, принимались меры по обращениям касающихся коммунальной услуги по обращению с твердыми коммунальными отходами.

В рамках ведомственной целевой программы «Оказание государственной поддержки гражданам в обеспечении жильем и оплате жилищно-коммунальных услуг» государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации» вручены сертификаты на улучшение жилищных условий 4 молодым семьям.

Вторым по количеству поднимаемых проблем, является раздел *«Социальная сфера» -33,6,0%*(19,4% -2020г.) от общего числа обращений.

70% вопросов – это вопросы трудоустройства, в сельских поселениях это трудоустройство на общественные работы.

По обращениям граждан на оказание финансовой помощи из бюджета Называевского муниципального района оказана материальная помощь гражданам, пострадавшим от пожара, в сумме 260 тыс.руб. жителям г. Называевска, Князевского, Лорис-Меликовского сельских поселений.

В разделе *«Жилищно-коммунальная сфера»* 67% составляют обращения по улучшению жилищных условий.

В рамках ведомственной целевой программы «Оказание государственной поддержки гражданам в обеспечении жильем и оплате жилищно-коммунальных услуг» государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации» вручены сертификаты на улучшение жилищных условий 4 молодым семьям.

Авторами обращений относительно социальной категории в большей мере являются многодетные семьи, пенсионеры, малоимущие семьи.

Все поступившие обращения граждан в 2021 году рассмотрены, на все обращения даны ответы.

Анализ работы с обращениями граждан свидетельствует о необходимости ее дальнейшего совершенствования, повышения исполнительской дисциплины, исключения случаев формального отношения к просьбам и нуждам граждан.