**Анализ обращений граждан за 1 полугодие 2021 года**

Обязанность государства в лице всех ветвей органов власти – создание необходимых условий для реализации прав, свобод и законных интересов граждан. В свою очередь, институт обращений граждан представляет собой так называемый инструмент для «измерения температуры» в обществе: именно через обращения, заявления и жалобы от населения и различных общественных организаций определяются «болевые точки» общества и определяется вектор социально-экономического развития

На основе анализа обращений граждан поступивших за 1 полугодие 2021 года, представляю информацию об их количестве и содержательной части.

В течение указанного периода поступило 242 обращения (2020г.-256) из них:

- 161 (2020г.-167) письменных обращений;

- 55 (2020г.-62) гражданина обратилось в ходе личного приема;

- 26 (2020г.-27)писем, запросов и ответов структурных подразделений, связанных с обращениями граждан.

Среди поступившей корреспонденции 2 (2020г.-6) анонимных обращений, 10 коллективных (2020г.-8), содержащих – 104 подписи (2020г.-317).

Важным направлением работы органов местного самоуправления был и остается живой диалог с жителями. Так, за 1 полугодие было организовано 55 приема граждан, в том числе 14 выездных.

С Управления Президента Российской Федерации, Президента Республики Татарстан поступило 15 обращений, из них 6 поручений контрольных. Исполнительская дисциплина по контрольным поручениям Аппарата Президента РТ составляет 100 %.

Наблюдается небольшое снижение общего числа обращений граждан, это связано с тем, что в прошлом году рост произошел в период объявления карантина (жители обращались по вопросам организации торговли, оплата за дошкольные учреждения, порядок выезда за пределы города, республики и др.)

Смотря на динамику по виду доставки обращений то, можно сказать, если раньше большинство обращений поступало почтой, то сегодня граждане активно используют интернет-приемные, ГИС «Народный контроль». Это говорит о популярности данных систем, активность населения, и параллельно растущую шкалу требований качества работы к нам, как к муниципальным служащим.

**Вид доставки обращений**

Таблица.1

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид доставки** | **Количество** |
| **Всего** | **Документы с данными гражданина** | **Не указаны данные гражданина** |
| Аноним | Коллектив | Физическое лицо |
| Курьер | **35** | 0 | 8 | 25 | 2 |
| Почта | **6** | 1 | 1 | 4 |  |
| Фельдсвязь | **3** | 0 | 0 | 1 | 2 |
| Электронная почта | **9** | 0 | 0 | 8 | 1 |
| На руки | **3** | 0 | 0 | 2 | 1 |
| Интернет-приемная | **34** | 0 | 0 | 34 | 0 |
| Личный прием | **55** | 0 | 0 | 55 | 0 |
| Телефонный звонок | **2** | 0 | 0 | 2 | 0 |
| Электронный документ | **67** | 0 | 0 | 44 | 23 |
| МЭДО | **16** | 1 | 0 | 15 | 0 |
| Обращения граждан с ЕСИА (294-ФЗ) | **12** | 0 | 0 | 12 | 0 |
| **Всего** | **242** | **2** | **9** | **2032** | **29** |

**Количество обращений граждан, поступивших в организацию за определенный период, в разрезе территориальной принадлежности и видов доставки.** (Учитываются только те обращения, в которых указаны персональные данные граждан.)

|  |  |
| --- | --- |
| Район/Город | Всего |
|
|  |
| Казань | 5 |
| Набережные Челны | 17 |
| Верхнеуслонский | 1 |
| Мензелинский | 109 |
| Муслюмовский | 1 |
| Тукаевский | 1 |
| Краснодар | 1 |
| Екатеринбург | 1 |
| Итого по районам | 136 |

За 1 полугодие 2021 года наибольшее количество обращений поступило от жителей Мензелинского района, из них от жителей города- 84, из сельских поселений –35; *(преобладают обращения с д. В. Такермен, Коноваловка, Кадряково, Каран-Азиково)*

**Тематическая структура обращений,**

**поступивших за 1 полугодие 2021г**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1полугодие 2021** | **1полугодие****2020** | ***Динамика*** |
| **Государство, общество, политика** | **31** | **31** |  |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | **45** | **61** |  |
| **Оборона, безопасность, законность** | **9** | **11** |  |
| **Социальная сфера** | **58** | **46** |  |
| **Экономика** | **99** | **107** |  |
| **Итого:** | **242** | **252** |  |

 Относительно аналогичного периода прошлого года увеличилось количество обращений, отнесенных к тематическому разделу «Социальная сфера», подраздел **сфера образования.** Имелось контрольные поручения с Аппарата Президента РТ по обращениям граждан по вопросу открытия детского садика №4 "Гномик" г. Мензелинска после ремонта. На сегодняшний день вопрос решен положительно.

Проблемы, связанные с **предоставлением жилищно-коммунальных услуг**, обозначены в **45** обращениях, что составляет 17,6 %. Как и в прошлые периоды, большая часть в обозначенной теме занимают **вопросы подраздела коммунальных услуг** - это обращения связанные с коммунальным хозяйством, вопросы надлежащего качества содержания общего имущества, обращения сроков проведения капитального ремонта многоквартирных домов.

*Неоднократно поступали обращения от жителей д. Коноваловка по ремонту центральных канализационных сетей МКД, по городу поступали обращения от жителей д. 2/2, по ул. Изыскателей по вопросу ремонта подвала*

По вопросу обеспечения граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере, принимаемым решениям жилищной комиссии г. Мензелинск обратилось 8 граждан.

 Необходимо отметить рост дают обращения, поступающие от одного заявителя многократно. *Граждане обращаются в различные инстанции, обращения которых подведомственности возвращались для рассмотрения обратно в район.*

В тематической структуре обращений граждан **«Экономика»** значительную часть занимают тематика градостроительство и архитектура, далее идут вопросы дорожного хозяйства, благоустройство территории, сельского хозяйства

В большинстве обращений затронуты вопросы развития инфраструктуры новых микрорайонов Садак и Элеваторный это вопросы газификации, строительство дорог, также реализации масштабной программы «Наш двор».

 *Необходимо отметить с приходом лета возрастает количество так называемых «сезонных» обращений это проблемы с водоснабжением в районе. (мкр. Садак, сел В. Такермен, Деуково, Топасево, Кадряково )*

По тематике «Государство, общество, политика» за отчетный период поступило -31 обращение. Основную долю составляют обращения по вопросам работы должностных лиц местного самоуправления, запросы архивных и иных данных.

3,8% обращений составляют обращения на тему обороны, обеспечения законности и охраны правопорядка обращений, приоритетными из которых являются вопросы с празднованием Дней воинской славы и памятные даты России. Патриотическое воспитание.

Люди, ощутив реальные улучшения условий проживания в результате реализации действующих государственных программ, просят эту работу продолжить. Обращения и просьбы граждан мы обобщаем, часть из них найдет свое решение через реализацию государственных программ, наиболее острые и нетерпящие отлагательства решаются по мере их возникновения.

**Анализ исполнительской дисциплины**

За 1 полугодие 2021 года по обращениям на контроле находилось 190 поручений. Из них: выполнено в срок – 171 (90,6 %), с нарушением срока - 19 (10,7%)

Качество подготовки ответа заявителю является одним из основных требований состояния исполнительской дисциплины. Нарушение сроков предоставления ответа на обращение, в соответствии со ст. 5.59 КоАП РФ влечет наложение административного штрафа в размере **от пяти тысяч до десяти тысяч рублей** на руководителя на чье имя поступило обращение.)

Ежегодно на заседании Государственного Совета Республики Татарстан рассматривается вопрос «О ходе реализации Закона "Об обращениях граждан в Республике Татарстан», в ходе которого в 2020 году район был отмечен как неоднократно допустивший нарушения, за текущий период наш район в зону критики не по одному из показателей не попал. В тоже время, всем районам были даны рекомендации:

- о необходимости принятия дополнительных мер по повышению качества ответов, пред­ставляемых гражданам, подходить к рассмотрению обращений граждан с уче­том индивидуальных жизненных обстоятельств заявителей;

- проводить систематический анализ работы с обращениями граждан и при­нять надлежащие меры по исключению фактов нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан;

- использовать новые формы взаимодействия с населением, в том числе пу­тем проведения личных приемов граждан с использованием современных тех­нологий, а также осуществлять выездные приемы граждан;

- повысить уровень исполнительской дисциплины при рассмотрении обра­щений граждан, при необходимости проводить служебные проверки в отно­шении лиц, допустивших нарушение законодательства в данной сфере, и принимать меры дисциплинарного взыскания к лицам, их допустившим;

С учётом вышеизложенного, прошу Вас дать соответствующее поручения руководителям подведомственных учреждений, главам сельских поселений о неукоснительном соблюдении Закона "Об обращениях граждан в Российской Федерации» .

**ГИС «Народный контроль»**