**Анализ обращений граждан за 2022 год**

На основе анализа обращений граждан, поступивших за 1 полугодие 2022 года, представляю информацию об их количестве и содержательной части.

В Совете и Исполнительном комитете Мензелинского муниципального района Республики Татарстан деятельность по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии с Федеральным Законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (№59-ФЗ от 02.05.2006), Законом Республики Татарстан «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Татарстан» (№16-ЗРТ от 12.05.2003), Уставом Мензелинского муниципального района Республики Татарстан.

В течение указанного периода поступило 283 обращений (2021г.-216) **рост составляет 23%.** Из них:

- 222 (2021г.-161) письменных обращений;

- 61 (2021г.-55) гражданин обратился в ходе личного приема;

А также, 28 (2021г.-26)писем, запросов и ответов структурных подразделений, связанных с обращениями граждан.

Среди поступившей корреспонденции 4 (2021г.-2) анонимных обращения, 8 коллективных (2021г.-4).

Важным направлением работы органов местного самоуправления был и остается живой диалог с жителями. Так, за 1 полугодие было организовано 61 прием граждан, из них Главой района принято 36 человек, руководителем Исполнительного комитета- 25.

|  |
| --- |
| Все контрольные поручения Аппарата Президента исполнены в срок, исполнительская дисциплина по контрольным обращениям по итогам года составляет 100%. |

Ежемесячно во исполнение требований Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций местного самоуправления заполняется результаты рассмотрения обращений граждан на сайте ССТУ.РФ.

|  |
| --- |
| **В 2021 году заполняемость отчета на сайте ССТУ.РФ составляет 100%.** |

Согласно пункту 15 перечня поручений Президента Российской Федерации от 6 июля 2021 г. № Пр-1170 Общероссийскому общественному движению «НАРОДНЫЙ ФРОНТ «ЗА РОССИЮ» поручено провести анализ обращений граждан, поступивших в рамках состоявшейся 30 июня 2021 г. «Прямой линии» Президента Российской Федерации с российскими гражданами. В рамках данной работы ежемесячно ведется отработка данных обращений в системе «ОНФ.ПОМОЩЬ» с предоставлением отчета в Аппарат Президента Республики Татарстан.

|  |
| --- |
| На сегодняшний день по Мензелинскому муниципальному району Республики Татарстан поступило 26 обращений, из которых 15 имеют статус «закрыто», 7 «выполнено», 3 «отложенное решение» и 1 «находятся на проверке». |

**Вид доставки обращений**

Таблица.1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид доставки** | **Количество** | | | | |
| **Всего** | **Документы с данными гражданина** | | | **Не указаны данные гражданина** |
| Аноним | Коллектив | Физическое лицо |
| Курьер | **19** | 0 | 0 | 16 | 3 |
| Почта | **16** | 1 | 1 | 14 | 2 |
| Фельдсвязь | **1** | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Электронная почта | **26** | 1 | 0 | 22 | 3 |
| На руки | **34** | 0 | 6 | 34 | 0 |
| Интернет-приемная | **34** | 0 | 0 | 34 | 0 |
| Личный прием | **61** | 0 | 0 | 61 | 0 |
| Телефонный звонок | **0** | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Электронный документ | **70** | 0 | 1 | 32 | 37 |
| МЭДО | **10** | 0 | 0 | 10 | 0 |
| Обращения граждан с ЕСИА (294-ФЗ) | **12** | 0 | 0 | 12 | 0 |
| **Всего** | **283** | **2** | **8** | **236** | **45** |

**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 | 3 |
| Набережные Челны | 9 |
| Нижнекамск | 1 |
| Актанышский | 1 |
| Мензелинский | 119 |
| Муслюмовский | 1 |
| Тукаевский | 1 |
| Пестречинский | 4 |
| Спасский | 1 |
| Екатеринбург | 1 |
| Москва | 7 |
| Пестречинский | 1 |
| Другие | 19 |
| Итого | 170 |

По территориальному признаку, преобладают обращения жителей города и района (*д. В. Такермен, Коноваловка, Кузембетьево,)*, от жителей муниципальных районов республики получено 30 обращения, из других субъектов Российской Федерации 19 обращений.

**Тематическая структура обращений,**

**поступивших за 1 полугодие 2022года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1полугодие 2022** | **1полугодие**  **2021** | ***Динамика*** |
| **Государство, общество, политика** | **43** | **31** |  |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | **41** | **45** |  |
| **Оборона, безопасность, законность** | **8** | **9** |  |
| **Социальная сфера** | **64** | **58** |  |
| **Экономика** | **70** | **99** |  |
| **Итого:** | **226** | **252** |  |

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

Относительно аналогичного периода прошлого года увеличилось количество обращений, отнесенных к тематическому разделу «Социальная сфера». Большинство вопросов социальной сферы, затрагивают вопросы:

- раздела образования (целевого направление);

- социального обеспечения. ***Необходимо отметить увеличение количества обращений граждан по вопросам разъяснения выплат пособий,  
 компенсации, и субсидий;***

*- оказания материальной помощи;*

|  |
| --- |
| ***Жители города выражают благодарность за развитие инфраструктуры, строительство и благоустройство парков, благоустройство дворов, а также вносят свои предложения по развитию района. Так, например молодежь города просит рассмотреть возможность строительства скейт парка*** |

Проблемы, связанные с **предоставлением жилищно-коммунальных услуг**, обозначены в 41обращении, что составляет 18,14 %. Как и в прошлые периоды, большая часть в обозначенной теме занимают **вопросы подраздела коммунальных услуг** - 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 вопросу обеспечения граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере, принимаемые решения жилищной комиссии г. Мензелинск обратилось 12 граждан.

В тематической структуре обращений граждан **«Экономика»** значительную часть занимают раздел градостроительства и архитектуры, далее идут вопросы дорожного хозяйства, благоустройство территории, сельского хозяйства.

*Граждане поднимают вопросы развития инфраструктуры новых микрорайонов Садак и Элеваторный, реализации масштабной программы «Наш двор».*

|  |
| --- |
| В 2021 году были внесены изменения в ПЗЗ с установлением минимальной площади земельных участков под ИЖС, ЛПХ 1000 кв.м., в связи с чем граждане, у которых земельные участки менее 1000 кв.м. не смогли поставить на кадастровый учет и оформить. Граждане стали обращаться с вопросом изменения правил ПЗЗ |

*В летний период возрастает количество так называемых «сезонных» обращений -это проблемы с водоснабжением в районе. (с. В. Такермен, Свх. Им. Воровского, д. Деуково).*

По тематике «Государство, общество, политика» за отчетный период поступило - 43 обращения. Основную долю составляют вопросы работы должностных лиц местного самоуправления, запросы архивных и иных данных.

**Народный контроль**

В соответствии с Указом Президента Республики Татарстан на базе Портала Государственных услуг Республики Татарстан с 2012 года функционирует уникальная система «Народный̆ контроль».

В рамках федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика» в 2022 году начала работать платформа обратной связи (ПОС), которая позволяет гражданам через форму на Едином портале госуслуг, мобильное приложение «Госуслуги. Жалобы», а также через виджеты сайтов органов местного самоуправления направлять обращения в государственные и муниципальные органы. В Республике Татарстан данные обращения интегруются в систему ГИС «Народный контроль». В связи с этим, за 1 полугодие наблюдается рост поступивших обращений на **58 %**, 144 заявки. (1 полугодие 2021- 84).

С момента функционирования системы ГИС Народный контроль» (01.08.2012г.) в Исполнительный комитет Мензелинского муниципального района поступило 897 заявок, из них на состояние 13.07.2022г. решено 823 (92 %). Статус запланировано имеют 39 заявки, 33 присвоен мотивированный отказ.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2283920 |  | **Категория: Содержание и ремонт муниципальных дорог**  **Заголовок: отсутствие дорожного покрытия**  Текст: в 2011 году улица Чернышевская была покрыта асфальтом но не до конца .  Адрес: Россия, Республика Татарстан, Мензелинск, Мензелинский район, улица Чернышевского  **Время добавления: 05.06.2018 в 17:53** | | Контрольный срок: 18.10.2023 |
| 2809841 |  | | Категория: Содержание и ремонт муниципальных дорог  Заголовок: Нет дороги на ул. Мирная, Мензелинск  Текст: Уже более 10 лет обещают сделать дорогу, но походу забыли. Сделайте пожалуйста дорогу на ул. Мирная!  Адрес: Мирная улица, Мензелинск, Мензелинский район, Татарстан, Приволжский федеральный округ, 423700, РФ  **Время добавления: 08.05.2019 в 11:25** | Контрольный срок: 26.10.2023 |
|  |  | | **Категория: Содержание и ремонт муниципальных дорог**  **Заголовок: Асфальта нет**  Текст: Добрый день, помогите, пожалуйста, решить уже многолетнюю проблему, сделали асфальт до и после нашей улицы, в администрации говорят, что на нашей по плану тоже есть асфальт, но его нет, и ничего с этим не делают!  Адрес: Россия, Республика Татарстан, Мензелинск, Мензелинский район, улица Габдуллы Тукая  **Время добавления: 31.10.2018 в 16:08** | Контрольный срок: 01.10.2023 |

Наибольшее количество заявок, находящихся в статусе «запланировано» подано по разделу «Содержание и ремонт муниципальных дорог» - 30, решение которых требует значительных финансовых затрат (дороги к мкр. ХПП, Садак) и находится на постоянном контроле у руководства района.

Под критику УПЧ по Мензелинскому району попали 3 **«неисполненные»**

заявки, которые поступили в 2018, в 2019 году:

За 1полугодие 2022 года через ГИС «Народный контроль» в Исполнительный комитет Мензелинского муниципального района поступило 144 (АППГ- 84) заявки. Рост составляет **58** %, что показывает популярность и эффективность системы, позволяя

гражданам в режиме реального времени отслеживать исполнение своих заявок. Из них на сегодняшний день решено 122 заявки (80,14%), запланировано - 16, мотивированно отказ присвоено по 4 заявкам.

Ежегодно десятки тысяч жителей̆ республики оставляют свои жалобы и предложения, требующие незамедлительного решения со стороны органов государственной̆ власти, местного самоуправления и других организаций.

Основная цель системы - придать гласность проблемам населения на общедоступном ресурсе, а также создать механизм оценки гражданами эффективности деятельности органов власти.

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан, качества контроля по срокам их исполнения, в районе ведётся учёт обращений в системе «Электронный документооборот». Сроки рассмотрения обращений граждан отслеживаются ежедневно. Еженедельно готовится реестр обращений, у которых истекает срок рассмотрения и напоминание об обращениях, срок рассмотрения которых заканчивается в ближайшую неделю.

По решению наболевших вопросов и задач, в районе ведется последовательная работа, обращения граждан остаются одним из приоритетных направлений деятельности органов местного самоуправления.

**Анализ исполнительской дисциплины**

За 1 полугодие 2022 года по обращениям на контроле находилось 195 поручений.

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.)

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

- 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;