**Анализ обращений граждан за 2022 год**

В Совете и Исполнительном комитете Мензелинского муниципального района 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.

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

В течение указанного периода поступило 573 обращения (2021г.-561) из них:

- 326 (2021г.-329) письменных обращений;

- 120 (2021г.-93) гражданина обратилось в ходе личного приема;

- 127 (2021г.-59)писем, запросов и ответов структурных подразделений, связанных с обращениями граждан.

Среди поступившей корреспонденции 3 (2021г.-3) анонимных обращений, 11 коллективных (2021г.-20).

Рассмотрено 17 обращений на татарском языке.

Важным направлением работы органов местного самоуправления был и остается живой диалог с жителями. Так, за 2022 год было организовано 120 приемов граждан. На личном приеме принято 120 гражданина, из них Главой района 68 человек, руководителем исполнительного комитета 52.

С Управления Президента Российской Федерации, Президента Республики Татарстан поступило 25 обращений, из них 21 поручение контрольное. Исполнительская дисциплина по контрольным поручениям Аппарата Президента РТ составляет 99,9 %.

Наблюдается небольшое повышение общего числа обращений граждан, это связано с тем, 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.

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», электронную почту. 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 | **54** | 1 | 8 | 41 | 4 |
| Почта | **31** | 1 | 0 | 27 | 3 |
| Фельдсвязь | **3** | 0 | 0 | 2 | 1 |
| Электронная почта | **44** | 1 | 0 | 39 | 4 |
| На руки | **53** | 0 | 2 | 50 | 1 |
| Интернет-приемная | **68** | 0 | 0 | 65 | 3 |
| Личный прием | **120** | 0 | 0 | 120 | 0 |
| Телефонный звонок | **1** | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Электронный документ | **143** | 0 | 1 | 67 | 75 |
| МЭДО | **18** | 0 | 0 | 18 | 0 |
| Обращения граждан с ЕСИА (294-ФЗ) | **38** | 0 | 0 | 38 | 0 |
| **Всего** | **573** | **3** | **11** | **468** | **91** |

**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 | 17 |
| Набережные Челны | 19 |
| Нижнекамск | 1 |
| Актанышский | 1 |
| Мензелинский | 225 |
| Муслюмовский | 1 |
| Тукаевский | 2 |
| Пестречинский | 4 |
| Спасский | 1 |
| Другие | 53 |
| Итого  | 324 |

По территориальному признаку, преобладают обращения жителей города и района (*д. В. Такермен, Коноваловка, Кузембетьево, Каран-Азиково)*, от жителей муниципальных районов республики получено 72 обращения, из других субъектов Российской Федерации 17 обращений.

**Тематическая структура обращений,**

**поступивших за 2022 год**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2022** | **2021** | ***Динамика*** |
| **Государство, общество, политика** | **220** | **195** |  |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | **95** | **91** |  |
| **Оборона, безопасность, законность** | **24** | **16** |  |
| **Социальная сфера** | **102** | **106** |  |
| **Экономика** | **132** | **153** |  |
| **Итого:** | **573** | **561** |  |

 Относительно аналогичного периода прошлого года увеличилось количество обращений, отнесенных к тематическому разделу «Государство, общество, политика».

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

Проблемы, связанные с **предоставлением жилищно-коммунальных услуг**, обозначены в **95** обращениях, что составляет 16,6 %. 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 вопросу обеспечения граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере, принимаемым решениям жилищной комиссии г. Мензелинск обратилось 19 граждан.

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

Как и прежде, актуальны обращения о ненадлежащем качестве содержания общего имущества, а также о правильности начисления оплаты за жилищно-коммунальные услуги и о перерасчёте платы за них. В большинстве обращений затронуты вопросы развития инфраструктуры новых микрорайонов Садак и Элеваторный это вопросы строительство дорог (*Строительство дорог по двум микрорайонам продолжается поэтапно с учетом лимита финансирования программ*), также реализации масштабной программы «Наш двор».

Программы дорожных работ и инфраструктурного развития района приоритетно формируются с учетом заявок граждан поступивших в органы местного самоуправления, а также через систему ГИС «Народный контроль».

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 будут решаться по мере их возникновения.

 *С приходом лета возрастает количество так называемых «сезонных» обращений это проблемы с водоснабжением в районе. (сел В. Такермен, Свх. Им. Воровского)*

По тематике «Государство, общество, политика» за отчетный период поступило - 220 обращений. Основную долю составляют обращения по вопросам работы должностных лиц местного самоуправления, запросы архивных и иных данных.

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

**Анализ исполнительской дисциплины**

За 2022 год по обращениям на контроле находилось 445 поручений. Из них: выполнено в срок – 71 (93,42 %), с нарушением срока - 5 (6,58%)

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.)

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» .

**Народный контроль**

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

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.

С момента функционирования системы ГИС Народный контроль» (01.08.2012г.) в Исполнительный комитет Мензелинского муниципального района поступило 972 заявки, из них на состояние 31.12.2022г. решено 914 (92 %). Статус запланировано имеют 29 заявки, 28 присвоен мотивированный отказ.

Наибольшее количество заявок находящихся в статусе «запланировано» подано по разделу «Содержание и ремонт муниципальных дорог» - 17, решение которых требует значительных финансовых затрат (дороги к мкр. ХПП, Садак) и находится на постоянном контроле у руководства района.

В 2022 году через ГИС «Народный контроль» в Исполнительный комитет Мензелинского муниципального района поступило 237 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 213 заявки, запланировано - 19, мотивированно отказ присвоено по 4 заявкам.

Согласно пункту 15 перечня поручений Президента Российской Федерации от 6 июля текущего года Общероссийскому общественному движению «НАРОДНЫЙ ФРОНТ» «ЗА РОССИЮ» поручено провести анализ обращений граждан, поступивших в рамках состоявшейся 30 июня 2021 года «Прямой линии», Президента Российской Федерации с гражданами. В ходе «прямой линии» Президента Российской Федерации в 2021 году от жителей Мензелинского муниципального района поступило около ста обращений, в рамках по исполнению вышеназванного поручения направлены для дальнейшей обработки их в системе «ОНФ.ПОМОЩЬ». На сегодняшний день общим отделом Совета Мензелинского муниципального района организован контроль за рассмотрением данных обращений и предусмотрено ежемесячное направление информации в Аппарат Президента Республики Татарстан.

Постоянно актуализируется информация в электронном справочнике в защищенном сегменте на информационном ресурсе ССТУ.РФ об уполномоченных лицах, ответственных за организацию и проведение приемов граждан, с целью обмена информацией с Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций. Осуществляется ежемесячно выгрузка информации по рассмотрению обращений граждан.

Налаживание диалога между властью и населением, осуществление системы мониторинга общественного мнения по самым актуальным вопросам жизни района, основанный на данных опросов населения, позволяет власти выявить узловые проблемы, принять эффективные управленческие решения, значительно повысить уровень доверия.

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.