**Аналитика обращений граждан за 2015-2020 гг.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Год** | **Всего** | **Удов-но** | | **Разъяснено** | | **Контроль** | | **Из них:** | | | | | | | | | |
| **жилищные** | | **Благоустройство** | | **земельный** | | **ЖКС**  **(водоснабжение, теплоснабжение, электроснабжение, газоснабжение)** | | **Прочее**  **(экономика, образование, СМИ, экология, транспорт, культура, здравоохранение, связь, социальная сфера** | |
|  |  | **к-во** | **%** | **к-во** | **%** | **к-во** | **%** | **к-во** | **%** | **к-во** | **%** | **к-во** | **%** | **к-во** | **%** | **к-во** | **%** |
| **2015** | 1610 | 121 | 7,5 | 1489 | 92,5 | - |  | 521 | 32,4 | 472 | 29,2 | 249 | 15,5 | 283 | 17,6 | 85 | 5,3 |
| **2016** | 1339 | 169 | 12,6 | 1170 | 87,4 | - |  | 264 | 19.7 | 290 | 21,7 | 90 | 6,7 | 181 | 13,5 | 514 | 38,4 |
| **2017** | 1193 | 105 | 8,8 | 1088 | 91,2 | - |  | 185 | 15,5 | 208 | 17,4 | 50 | 4,2 | 186 | 15,6 | 564 | 47,3 |
| **2018** | 1033 | 97 | 9,4 | 936 | 90,6 | - |  | 206 | 20 | 210 | 20,3 | 65 | 6,3 | 128 | 12,4 | 424 | 41 |
| **2019** | 922 | 290 | 31,5 | 592 | 64,2 | 40 | 4,3 | 209 | 22,7 | 128 | 13,9 | 89 | 9,6 | 117 | 12,7 | 379 | 41,1 |
| **2020** | 672 | 153 | 22,8 | 485 | 72,2 | 34 | 5 | 896 | 12,7 | 88 | 13 | 72 | 11 | 129 | 19,2 | 297 | 44,1 |

**Обращения из вышестоящих инстанций**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Год** | **Всего в ОМС** | **Вышестоящие** |
|
|  | **к-во** | **к-во/в %** |
| **2015** | 1610 | 314 (20%) |
| **2016** | 1339 | 189 (14%) |
| **2017** | 1193 | 291 (24%) |
| **2018** | 1033 | 240 (23%) |
| **2019** | 922 | 182 (20%) |
| **2020** | 672 | 197 (29%) |

Анализ обращений показал, что львиную долю обращений в вышестоящие инстанции составил вопрос благоустройства (асфальтирование и ремонт дорог), значительную часть составляет вопрос улучшения жилищных условий льготных категорий граждан и земельный вопрос (молодые семьи выражают отказ в получении земельных участков в периферии)

**Количество обращений в Медиалогии «Инцидент менеджмент» и платформе обратной связи (ПОС) 2018-2020гг.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **год** | **всего** | **удовл-но** | | **разъяснено** | | **контроль** | | **благоустройство** | | **соц.сфера** | | **ЖКХ** | | **Прочее** | |
|  |  | **к-во** | **%** | **к-во** | **%** | **к-во** | **%** | **к-во** | **%** | **к-во** | **%** | **к-во** | **%** | **к-во** | **%** |
| **2018** | 154 | 98 | 63,6 | 56 | 36,4 | - | - | 47 | 30,5 | 39 | 25,3 | 32 | 20,7 | 36 | 23,5 |
| **2019** | 352 | 268 | 76,1 | 84 | 23,99 | - | - | 123 | 34,9 | 96 | 27,2 | 69 | 19,6 | 64 | 18,3 |
| **2020** | 313 | 213 | 68,1 | 99 | 31,6 | 1 | 0,3 | 107 | 34,2 | 68 | 21,7 | 62 | 19,8 | 76 | 24,3 |

Стоит отметить, что с появлением Платформ, предназначенных для взаимодействия граждан с органами власти: **Медиалогия "Инцидент менеджмент",** который позволяет мониторить сообщения в социальных сетях «ВКонтакте», Facebook, Instagram, Twitter и «Одноклассники»; **Платформа обратной связи (ПОС),** на базе [Единого портала государственных и муниципальных услуг](https://www.tadviser.ru/index.php/%D0%95%D0%9F%D0%93%D0%A3), *количество обращений граждан, поступивших в орган местного самоуправления, снизился*. Так как Платформы позволяют получать объективную информацию об актуальных проблемах, волнующих граждан, и принимать необходимые меры для их решения в оперативном режиме. Преимущества такого способа обращения в том, что в системе есть специальные подкатегории, так называемые «фаст-треки», по которым обращения рассматривают по ускоренной схеме, не более 10 дней, вне рамках Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями).

Не остаются без внимания обращения, поступающие через социальные сети посредством информационной платформы Медиалогия "Инцидент менеджмент", который позволяет мониторить сообщения в социальных сетях «ВКонтакте», Facebook, Instagram, Twitter и «Одноклассники» для оперативного и эффективного принятия решений по имеющимся проблемам. Данная форма связи с гражданами начала внедряться с марта 2018 года. За период существования данной программы, через Медиалогию поступило 819 обращений. Основная тематика обращений через социальные сети охватывает вопросы благоустройства (асфальтирование дорог, дворовые территории, расчистка дорог от снега).

В июле 2020 года в опытную эксплуатацию была запущена платформа обратной связи (ПОС), на базе Единого портала государственных и муниципальных услуг, предназначенная для взаимодействия граждан с органами власти. Платформа обратной связи позволяет гражданам через форму на Едином портале госуслуг, мобильное приложение «Госуслуги. Жалобы», а также виджеты на сайтах органов власти субъектов РФ и местного самоуправления направлять обращения в государственные и муниципальные органы по широкому спектру вопросов, а также участвовать в опросах, голосованиях и общественных обсуждениях. Через виджеты на сайтах органов власти субъектов РФ и местного самоуправления граждане могут направить жалобы в государственные и муниципальные органы по широкому спектру вопросов, а также участвовать в опросах, голосованиях и общественных обсуждениях по проектам благоустройства территории, реконструкции, строительства, землепользования. Некоторые категории жалоб предусматривают рассмотрение в ускоренном порядке.

Стоит отметить, что с появлением вышеуказанных Платформ, количество обращений граждан, поступивших в орган местного самоуправления, снизился. Так как Платформы позволяют получать объективную информацию об актуальных проблемах, волнующих граждан, и принимать необходимые меры для их решения в оперативном режиме. Преимущества такого способа обращения в том, что в системе есть специальные подкатегории, так называемые фаст-треки, по которым обращения рассматривают по ускоренной схеме, не более 10 дней, вне рамках Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями).

Также с декабря 2020 года была запущена платформа «Прямая линия» для оперативного рассмотрения обращений, которые были адресованы Президенту РФ В.В. Путину на Прямой линии 17 декабря 2020года. В настоящее время поступило 15 обращений (природа-экология, с.п. Елшанка; жилье, с.п. Воротнее; мусор, с.п. Успенка)