**Отчет отдела по работе с обращениями граждан за 1 полугодие 2021 г.**

За указанный период в отдел поступило 297 обращений, из них 339 вопросов.

Анализ тематики обращений показывает, что за отчетный период чаще других гражданами поднимались вопросы: ЖКХ - 87, благоустройства территории - 38, дороги - 84, жилищного характера - 45, прочее - 85.

В письменной форме с января по июнь 2021 г. поступило 183 обращения, из них 201 вопрос.

Анализируя количество поступающей корреспонденции по месяцам можно отметить, что ежемесячное поступление писем неравномерно. Летом наблюдается обычное для этого времени года снижение объема поступающей корреспонденции, осенью-зимой-повышение. Основными авторами письменных обращений были: люди старшего поколения, малоимущие, инвалиды, многодетные семьи. Через интернет преимущественно обращаются люди более молодого возраста. За указанный период через Интернет киоск поступило 42 обращения.

В устной форме поступило 87 обращений (87 вопросов) - произошел заметный спад поступления устных обращений в связи с увеличением обращений через социальные сети, а также ограничительным режимом по работе с гражданами в период распространения коронавирусной инфекции.

В соотношении письменных и устных обращений граждан за отчетный период сохраняется тенденция к увеличению количества письменных обращений (183) по сравнению с устными (87) в 2,1 раза.

Одной из важнейших форм работы с населением являются личные приемы граждан. Для многих жителей Сергиевского района такие приемы являются последней надеждой для решения их проблем. Руководящий состав во главе с Веселовым А.А. всегда руководствуется тем, что они не только должны быть в курсе всех нужд граждан, но и обязаны своевременно реагировать на проблемы, требующие вмешательства со стороны органов местного самоуправления.

Организационное и консультативное обеспечение вышеуказанных приемов возложено на сотрудников общественной приемной. Специалистами проводится ежедневный прием посетителей, в ходе которого граждане могут записаться на личный прием к Главе района, его Заместителям. График личного приема и контактная информация размещается на официальном сайте Сергиевского района и в Сергиевской трибуне.

На приемах Главы м.р.Сергиевский, заместителей Главы администрации района прозвучало 27 обращений, из них 34 вопроса (вопросы по благоустройству территории, ремонт дорог, адресная помощь, жилищные вопросы).

Продолжает сохраняться тенденция направления гражданами обращений в вышестоящие инстанции (Губернатору и в Правительство Самарской области, различные министерства, Уполномоченным по правам человека, в администрацию Президента РФ). За указанный период к нам поступило 44 обращения. Львиную долю обращений в вышестоящие инстанции составил вопрос благоустройства (асфальтирование и ремонт дорог), значительную часть составляет вопрос улучшения жилищных условий льготных категорий граждан.

Среди обращений, поступивших в отдел из вышестоящих инстанций, имеются заявления, которые были направлены без предварительного обращения в структуры Сергиевского района, так и заявления, написанные гражданами после ответа районных служб. По результатам рассмотрения обращений, заявителям предоставлены письменные ответы с обоснованными решениями.

Также хочется отметить, что наряду с положительными ответами разъяснение - это тоже помощь, которая может служить отправной точкой в решении проблемы. Поэтому очень важно, чтобы заявитель получил грамотную, полную и доступную для понимания консультацию.

Для рассмотрения отдельных обращений нашими специалистами организуются выезды на места с целью проверки фактов, изложенных заявителями. Данная форма работы позволяет встретиться с автором письма лично, более объективно изучить положение дел по месту его проживания. Подобные выезды осуществляются с обязательным участием специалистов по профилю обращения и с привлечением специалистов сельских поселений. Это позволяет решать вопросы более оперативно и результативно, а также осуществлять последующий контроль.

**Количество обращений в Медиалогии «Инцидент менеджмент» и платформе обратной связи (ПОС) 2018 - 2021 (I полугодие) .**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 |
| **2021 (I полугодие)** | 357 | 264 | 74 | 89 | 24,9 | 4 | 1,1 | 46 | 12,9 | 3 | 0,9 | 193 | 54 | 115 | 32,2 |

Стоит отметить, что с появлением Платформ, предназначенных для взаимодействия граждан с органами власти: **Медиалогия "Инцидент менеджмент",** **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 рамок Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями).

Информационная платформа Медиалогия «Инцидент менеджмент» позволяет мониторить сообщения в социальных сетях «ВКонтакте», Facebook, Instagram, Twitter и «Одноклассники» была внедрена в марте 2018 года. За весь период работы через Медиалогию поступило 1158 обращений. Основная тематика обращений через социальные сети охватывает вопросы благоустройства (асфальтирование дорог, дворовые территории, расчистка дорог от снега) и ЖКХ (низкий температурный режим, ремонт МКД, ненадлежащее качество ГВС).

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. За весь период работы на платформу ПОС поступило 18 обращений.

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; жилищный вопрос- с.п. Воротнее; установка дополнительных контейнеров- с.п. Успенка).

Начальник отдела

по работе с обращениями граждан

администрации м.р. Сергиевский Н.Н. Гладкова

21995