|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  Управляющий делами администрации г.о.г.Кулебаки  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.В.Кузнецова  26.01.2022 |

ОТЧЕТ

о рассмотрении обращений граждан

в администрации городского округа город Кулебаки

**за 2021 год**

Организация работы с обращениями граждан в администрации городского округа город Кулебаки ведется в соответствии с [Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](http://www.admgor.nnov.ru/goradm/59-fz.htm), [законом Нижегородской области №124-З от 07.09.2007 года "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области"](http://www.admgor.nnov.ru/goradm/124-z.htm) и другими нормативно-правовыми актами.

Постановлением администрации городского округа город Кулебаки от 10.08.2018 года № 2015 (в ред. от 09.12.2020 № 2076) утверждено Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа город Кулебаки.

Информация о графиках, порядке приема населения, работе с обращениями граждан в администрации размещена на информационном стенде в здании администрации, периодически публикуется в СМИ, размещена на официальном интернет-сайте **http://кулебаки-округ.рф** в разделе «Интернет-приемная».

На сайте также созданы разделы:

- Обращения граждан;

- Информация о приеме;

- «Горячая линия».

В Интернет-приемной установлен счетчик обращений граждан.

На сайте **http://кулебаки-округ.рф** за 2021 год размещено 47 (2020 – 43) информационных материалов о проведении приемов граждан и «горячих телефонных линий» органами МСУ г.о.г.Кулебаки, структурными подразделениями администрации округа, Правительством Нижегородской области, представителями территориальных отделений федеральных органов власти.

В местных СМИ размещено 47 (2020 – 45) публикаций о приемах граждан и проведении «горячих телефонных линий».

**Информация о рассмотрении письменных обращений граждан,**

**поступивших на имя главы местного самоуправления городского округа город Кулебаки**

**За 2021 год** в администрацию городского округа город Кулебаки от граждан поступило **1145** обращений (в 2020 году - 768), в т.ч.:

- письменных обращений – **803** (в 2020 – 517),

- областных обращений – **137** (в 2020 году –102)**;**

- депутатских запросов **– 68** (в 2020 году – 55).

- по электронным каналам связи (Интернет-приемная, электронная почта) - **137** обращений (в 2020 году – 94)

по вопросам благоустройства, сферы ЖКХ, организации работы учреждений образования, здравоохранения, жилищным вопросам.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Разъяснено | 880 | 76,86% |
| Удовлетворено | 177 | 15.46% |
| Отказано | 64 | 5,59% |
| Не входит в компетенцию администрации | 12 | 1,05% |
| Заявители отказались от заявлений | 2 | 0,17% |
| Находится на рассмотрении | 10 | 0,87% |
| Анонимные | - | - |
| **ИТОГО** | **1145** | 100 % |

На централизованный контроль были поставлены все обращения на имя главы местного самоуправления, из них 67 (5,9%) поставлены на особый контроль. Специалистом по работе с обращениями граждан исполнителям еженедельно выдаются карточки предупредительного контроля об исполнении обращений граждан.

Работа с обращениями граждан рассматривается ежемесячно на комиссии по денежному поощрению муниципальных служащих администрации. За 2021 год нарушений сроков исполнения заявлений не выявлено (в 2020 г.- нарушений сроков не выявлено).

Исполнение заявлений граждан составляет 100 %.

От граждан льготных категорий поступило 13 обращений (в 2020 году – 7). Особое внимание уделялось участникам и инвалидам ВОВ, многодетным семьям, гражданам с ограниченными способностями.

Структурные подразделения с правами юридического лица - территориальные управления № 1 и № 2, осуществляющие деятельность на территории р.п.Гремячево и сельских населенных пунктов, наделены полномочиями по самостоятельной регистрации и рассмотрению обращений граждан.

За 2021 год от граждан в Территориальное управление № 1 (р.п.Гремячево, с.Теплово, с.Ломовка, с.Шилокша) поступило письменных обращений - **12** (в 2020 году – 9)**.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Разъяснено | 7 | 58,3% |
| Удовлетворено | 5 | 41,7% |
| **ИТОГО** | **12** | 100 % |

За 2021 год от граждан в Территориальное управление № 2 (р.п.Велетьма, с.Мурзицы, с.Саваслейка, п.МТФ, п.Первомайский, д.Серебрянка и иные сельские населенные пункты АТО Саваслейская с/а и Серебрянская с/а) поступило 68 письменных обращений (в 2020 году – 53).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Разъяснено | 39 | 57,4% |
| Удовлетворено | 29 | 42,6% |
| **ИТОГО** | **68** | 100 % |

Всего в администрацию г.о.г.Кулебаки, в т.ч. территориальные управления с правами юридического лица, поступило 1225 письменных обращений граждан (в 2020 – 830).

**Организация личных приемов населения в администрации г.о.г.Кулебаки**

Прием граждан в Администрации ведется в соответствии с утвержденным [графиком](#P338). Предварительная запись на прием осуществляется при личном обращении по адресам местонахождения Администрации, территориальных управлений № 1 и № 2 или по телефонам.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте городского округа город Кулебаки, на информационном стенде в Администрации, а также в местах проведения личного приема.

Для записи на прием ведется журнал регистрации личного приема граждан, заполняется «Учетная карточка приема граждан».

В 2021 году принято **304 гражданина на личном приёме** (в 2020 году - 110), в т.ч.:

- глава местного самоуправления – 47 (в 2020г. – 16),

- заместитель главы администрации

по общим вопросам – 0 (в 2020г. – 0),

- заместитель главы администрации

по социальной политике -20 (в 2020г. – 0),

- заместитель главы администрации

по строительству, благоустройству и ЖКХ - 1 (в 2020г. – 0)

- заместитель главы администрации

по экономике и инвестициям - 0 (в 2020г. – 0)

- начальник ТУ № 1 - 226 (в 2020 г. – 94),

- начальник ТУ № 2 - 10 (в 2020 г. – 0)

**Устные обращения граждан на имя главы местного самоуправления г.о.г.Кулебаки**

За 2021 год в администрацию городского округа город Кулебаки поступило 32 устных обращения граждан(в 2020 году – 27), на которые ответы даны в ходе обращения заявителя (без регистрации обращений).

**Тематика поступивших обращений**

**(письменных и на личном приеме) на имя главы местного самоуправления**

**городского округа город Кулебаки в 2021 году**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тема обращения** | **2021 год** | | **2020 год** | |
| **Кол-во** | **%** | **Кол-во** | **%** |
| 1. Землепользование | 183 | 15,4 | 77 | 9,8 |
| 2. Строительство | 17 | 1,4 | 29 | 3,7 |
| 4. Жилищно-коммунальное хозяйство | 295 | 24,7 | 124 | 15,8 |
| 3. Жилищные вопросы | 57 | 4,8 | 106 | 13,5 |
| 7. Благоустройство | 381 | 32 | 278 | 35,5 |
| 5. Социальное обеспечение | 54 | 4,5 | 29 | 3,7 |
| 6. Образование | 3 | 0,25 | 26 | 3,3 |
| 7. Здравоохранение | 3 | 0,25 | 7 | 0,9 |
| 8. Работа общественного транспорта | 17 | 1,4 | 19 | 2,4 |
| 9.Экология и природопользование | 117 | 9,8 | 0 | 0 |
| 10. Прочие | 65 | 5,5 | 89 | 11,4 |
| **ИТОГО ОБРАЩЕНИЙ**  **(письменные и на личном приеме)** | **1192** | **100** | **784** | **100** |

**Тематика поступивших обращений в территориальное управление № 1 в 2021 году**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тема обращения** | **2021** | | **2020 год** | |
| **Кол-во** | **%** | **Кол-во** | **%** |
| 1. Землепользование | - | - | - | - |
| 2. Строительство | - | - | - | - |
| 4. Жилищно-коммунальное хозяйство | 107 | 45 | 12 | 11,6 |
| 3. Жилищные вопросы | - | - | - | - |
| 7. Благоустройство | 76 | 32 | 53 | 51,5 |
| 5. Социальное обеспечение | 11 | 4,6 | 0 | 0 |
| 6. Образование | - | - | - | - |
| 7. Здравоохранение | 0 | 0 | 2 | 1,9 |
| 8. Работа общественного транспорта | 11 | 4,6 | 14 | 13,6 |
| 9. Экология и озеленение | 17 | 7,1 | 0 | 0 |
| 10. Прочие | 16 | 6,7 | 22 | 21,4 |
| **ИТОГО ОБРАЩЕНИЙ**  **(письменные и на личном приеме)** | **238** | **100** | **103** | **100** |

**Тематика поступивших обращений в территориальное управление № 2 в 2021 году**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тема обращения** | **2021 год** | | **2020 год** | |
| **Кол-во** | **%** | **Кол-во** | **%** |
| 1. Землепользование | - | - | - | - |
| 2. Строительство | - | - | - | - |
| 4. Жилищно-коммунальное хозяйство (без учета обращений по выделению мест под захоронение\*) | 12 | 15,4 | 7 | 13,2 |
| 3. Жилищные вопросы | - | - | - | - |
| 7. Благоустройство | 55 | 70,5 | 41 | 77,4 |
| 5. Социальное обеспечение | - | - | - | - |
| 6. Образование | 2 | 2,6 | 0 | 0 |
| 7. Здравоохранение | - | - | - | - |
| 8. Работа общественного транспорта | - | - | - | - |
| 9. Прочие | 9 | 11,5 | 5 | 9,4 |
| **ИТОГО ОБРАЩЕНИЙ**  **(письменные и на личном приеме)** | **78** | **100** | **53** | **100** |

.

**Количественный анализ обращений, поступивших на имя главы местного самоуправления, заместителей главы и начальников территориальных управлений:**

- общее количество обращений увеличилось на 594 или на 61,4 % (2021 – 1561, 2020 - 967),

- количество письменных обращений увеличилось на 395 или на 47,6% (2021 – 1225, 2020 – 830),

- количество обращений на личных приемах увеличилось на 194 или на 176,4 % (2021 – 304, 2020 – 110).

**Размещение обращений граждан на закрытом федеральном портале ССТУ.РФ (сетевой справочный телефонный узел)**

Во исполнении Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» с 01.05.2017 на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ (сетевой справочный телефонный узел) была введена в опытную эксплуатацию обновленная версия раздела «Результаты рассмотрения обращений граждан», которая позволяет обеспечить предоставление в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям. С 10 января по 31 декабря 2021 года на портале ССТУ.РФ в разделе «Результаты рассмотрения обращений» было размещено в электронной форме 1192 обращения и результаты их рассмотрения (100 %).

**Работа с обращениями граждан в СЭДО**

**(система электронного документооборота)**

В целях оптимизации работы с документами в администрации городского округа город Кулебаки Нижегородской области и внедрения в работу электронного документооборота с использованием электронной подписи с 01.07.2019 введена в работу система электронного документооборота (СЭДО).

Прием и регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию (направленные почтой, переданные телеграммой, переданные факсимильной связью; переданные в письменном виде специалисту, ответственному за организацию рассмотрения обращений, переданные в письменном виде непосредственно главе местного самоуправления при проведении им информационных или иных публичных мероприятий, направленные в форме электронного документа по электронной почте на электронный адрес Администрации, а также через официальный сайт Администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет, переданное в письменной и устной форме в ходе проведения личного приема) осуществляется специалистом управления делами Администрации, ответственным за организацию рассмотрения обращений.

За 2021 год было принято и зарегистрировано в СЭДО 1192 обращения и результаты их рассмотрения (100 %), в том числе 136 областных обращений (в 2020 г. – 784).

**Информация о проведении «тематических» и «горячих» телефонных линий**

Информирование населения о проведении тематических и горячих телефонных линий, осуществляется через газету «Кулебакский металлист», официальный сайт городского округа не позднее чем за 3 (три) календарных дня до проведения.

«Горячая телефонная линия» проводится каждый первый и третий понедельник с 16-00 до 18-00 по телефону 83176-5-02-20 главой местного самоуправления.

Рассмотрению поступивших на «горячую линию» обращений руководителями и специалистами администрации уделяется особое внимание. Все звонки изучаются, в случае необходимости проводятся первоочередные мероприятия.

Следует отметить, что количество обращений, поступающих на «горячую линию» администрации, требующих дополнительной проработки и постановки на контроль, практически свелось к нулю. В основном поступают вопросы населения справочного характера.

В 2021 году администрацией округа проведены 14 «тематических» телефонных линий по вопросам ЖКХ, образования, здравоохранения, социальной защите, летнему оздоровительному отдыху и туризму, семейной политике и др. (в 2020 году – 10).

Объективное и своевременное рассмотрение обращений граждан, в том числе и на «горячую линию», удовлетворение их законных прав и интересов является одним из приоритетных направлений администрации.

**Организация иных форм работы с обращениями граждан**

**(выездные приемы, работа Депутатского центра, Платформа обратной связи, работа ЦУР)**

В рамках федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» администрация городского округа город Кулебаки при поддержке Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ реализует мероприятия по внедрению единого окна цифровой обратной связи, включая сообщения, жалобы, в том числе по государственным и муниципальным услугам и функциям – **Платформа обратной связи.** Виджеты данной платформы по обращениям и опросам (голосованиям) размещены на главной странице официального сайта округа. С их помощью граждане через портал Госуслуг могут сообщить о проблеме, а также пройти опрос (голосование) по актуальным и значимым темам. Всего в 2021 году было **отработано 75** обращений граждан через данную платформу, по сравнению с 2020 г. количество обращений возросло более, чем в **8** раз (2020 – 9). В 2021 году начальник сектора информационного обеспечения управления делами прошла повышение квалификации по теме: «Рассмотрение и обработка обращений граждан в ПОС».

В соответствии с поручением Губернатора Нижегородской области и Министерства информационных технологий Нижегородской области к концу 2021 года обеспечено подключение к Платформе обратной связи **максимального количества подведомственных организаций, осуществляющих публично-значимые функции** (образование, культура, спорт и др.). Всего на 30 декабря 2021 г. подключено к ПОС **32** подведомственные организации.

В 2021 году продолжилась работа с **Центром управления регионом (ЦУР) в рамках проекта «Инцидент»,** который действует с 2018 года. Ответственный за реализацию проекта - начальник сектора информационного обеспечения управления делами. Данная программа разработана в целях оперативного реагирования на сигналы граждан, размещаемые в социальных сетях. Работа ведется в тесном взаимодействии со специалистами структурных подразделений администрации. Всего за 2021 год в рамках «Инцидента» подготовлено **923** ответа на комментарии и сигналы жителей городского округа, рост почти **в 4** раза (2020 – 241). Чаще всего, это вопросы благоустройства, освещения, дорожной деятельности, вывоза мусора, уборки снега, качества водоснабжения и отопления и др. С момента запуска Центра управления регионом среднее время ответа гражданам в социальных сетях сократилось в два раза – c 8 до 4 часов, среднее время обработки обращений в администрации г.о.г.Кулебаки в 2021 году составило 2,5 часа.

Согласно проводимой Центром управления регионом **ежеквартальной рейтинговой оценки** работы органов власти с обратной связью в социальных сетях, администрация городского округа город Кулебаки **входит в «зеленую» зону (высшая оценка).** Центром управления регионом оценивается: качество ответов, скорость реакции, количество просрочек, взаимодействие с Центром управления регионом, качество социальных сетей.

Осуществлялась координация работы **Общественной приемной (Депутатского центра) городского округа город Кулебаки**. С апреля 2020 года в связи с пандемией коронавируса Депутатский центр работал в дистанционном формате. В Общественной приемной приемы граждан проводят депутаты Государственной Думы РФ, Законодательного собрания Нижегородской области, Совета депутатов г.о.г.Кулебаки, руководители и специалисты администрации городского округа. В соответствии с графиками организовывались еженедельные приемы населения. График ежемесячно публикуется в местных СМИ и официальном сайте. В 2021 году проводились тематические приемы граждан.

В целях реализации демографических инициатив Президента РФ Владимира Путина и активного информирования жителей о мерах социальной поддержки семей в рамках федерального партийного проекта «Крепкая семья» в городском округе на базе местной Общественной приемной работает **«Семейная приемная».** Здесь жители могут получить актуальную информацию об изменениях законодательства, правах и возможностях социальной поддержки, бесплатную юридическую помощь, проконсультироваться по вопросам образования, воспитания детей и многое другое. Также на базе «Семейной приемной» проводятся тематические приемы граждан. В рамках данного проекта по инициативе Кулебакского отделения Женсовета проведены мониторинга качества горячего питания в школах округа.

В 2021 году в рамках работы Общественной приемной (Депутатского центра) было рассмотрено **67** обращений граждан (2020 – 42), из них: 67 обращений решены положительно (2020 -41), 61 обращение рассмотрено на личных приемах (2020 – 32) . Более 30 % обратившихся – пенсионеры, работающие граждане – около 50 %. Наибольший процент обращений – более 80 % - касался вопросов благоустройства.

С участием специалистов администрации проведено два дистанционных приема граждан депутатом Законодательного собрания Нижегородской области VII созыва А.М.Барыковым. Все озвученные в ходе приемавопросы и переданные депутату обращения поставлены на контроль.

Главный специалист управления делами Е.В.Щаднова

25 января 2022 г.