**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

**о работе с обращениями граждан**

**в Буинском муниципальном районе за 2022 год**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование районов и городов** | **Поступило всего обращений**  **(письменные и устные\*\***  **обращения)** | | **Поступило электронных обращений**  **(Интернет-приемная, электронная почта)\*\*\*** | | **В т. ч. доложено руководству\*\*\*\*** | | **Взято на контроль** | | **Решено положительно** | | **Проверено с выездом на место** | | **Принято граждан на личном приеме** | | **В т.ч. руководством\*\*\*\*** | |
| **2022** | **2021** | **2022** | **2021** | **2022** | **2021** | **2022** | **2021** | **2022** | **2021** | **2022** | **2021** | **2022** | **2021** | **2022** | **2021** |
| Буинский муниципальный район | 584 | 695 | 93 | 133 | 251 | 571 | 251 | 571 | 154 | 206 | 19 | 139 | 277 | 443 | 264 | 359 |

**Информация о рассмотрении обращений граждан в Буинском муниципальном районе за 2022 год**

Работа с обращениями граждан является одним из приоритетных направлений в деятельности органов местного самоуправления Буинского муниципального района.

Нормативно – правовое регулирование работы с обращениями граждан:

Федеральный Закон от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»,

Закон РТ от 12.05.2003 года №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан»,

Правовые акты органов местного самоуправления

Большое внимание уделяется рассмотрению обращений граждан и решению затрагиваемых в них вопросов, видя в них один из важнейших каналов обратной связи между органами местного самоуправления и населением и способов укрепления доверия жителей к властным структурам.

Определены и строго соблюдаются единый день и часы приема граждан по личным вопросам главой муниципального района, руководителями районного исполнительного комитета, их заместителями, – каждый вторник с 13 часов. В целях обеспечения оперативности, работа с обращениями граждан осуществляется посредством электронного документооборота. Все обращения граждан переводятся в электронный формат и сразу поступают к адресату.

Ведется строгий учет всех обращений граждан. С этой целью ведется журнал регистрации. Поступившие обращения регистрируются в Единой межведомственной системе документооборота где вносится информация о заявителе, содержание обращения, исполнителей, сроках и результатах рассмотрения, дата извещения заявителя о решении по обращению, разъяснения и иные необходимые сведения, дату направления ответа. Осуществляется контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан.

**Сведения о количестве письменных и устных обращений граждан в Совет Буинского муниципального района и Исполнительный комитет Буинского муниципального района**

За 2022 год поступило в Совет Буинского муниципального района и Исполнительный комитет Буинского муниципального района 584 (2021-695) обращения, в том числе в ходе единого дня приема граждан поступило 277 обращений (2021-443). Из них электронных обращений 93 (2021- 133), взято на контроль 251 (2021-571) обращение.

Наибольшее количество вопросов касалось тематики экономика – 290 вопросов (47.93). Это вопросы аренды земельных участков, выделения земли по индивидуальное жилищное строительство, вопросы хозяйственной деятельности (145), в том числе градостроительство и архитектуры (85) (14.05%)). В данной категории основные вопросы касались благоустройства (15), водоснабжение поселений (14), сельское хозяйство (12), транспорта (21). В основном связано с транспортным обслуживанием населения, пассажирские перевозки, дорожные знаки.

На втором месте по количеству обращений стоит тематика социальная сфера – 116. Здесь основной блок вопросов касается сферы образования. Второй блок вопросов – это социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам. Далее идет сфера занятости населения.

На третьем месте сфера жилищно- коммунального хозяйства – 85 вопросов (14.05%) В основном вопросы обеспечения жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей и улучшение жилищных условий по договору социального найма.

Особое внимание уделяется рассмотрению обращений, поступивших через ГИС «Народный контроль» В 2022 году через данную систему 212 (2021- 71). Из них решено 172 (74,46%), запланировано на последующие годы -23 заявок. ГИС «Народный контроль» набирает популярность среди жителей района. Новый уровень информационных технологий рождает и новое взаимодействие на уровне: власть – гражданин: простое, понятное, удобное в пользовании. Популярность «Народного контроля» обусловлена высокой эффективностью системы, значительным числом решенных проблем, а также возможностью увидеть, кем конкретно исполняется заявка, на каком этапе и по каким причинам находится ее решение. Также на особом контроле обращения граждан через социальные сети. Отметим, что в 2022 году посредством системы Инцидент – менеджмент поступило 186 обращений, в основном обращения по жкх, вопросы по благоустройству по вопросу отсутствия холодного водоснабжения, электричества.

В оперативном решении проблем заявителей принимают участие аппарат Совета Буинского муниципального района, исполнительный комитет Буинского муниципального района, руководители и специалисты соответствующих организаций. При необходимости посетителям оказывается правовая консультативная помощь специалистами юридического отдела, в рамках реализации программы противодействия коррупции в Буинском районном Совете работает телефон «горячей линии», по которому граждане могут сообщить о фактах коррупции. Специалистами отделов ведутся ежедневные устные и телефонные консультации граждан по вопросам, отнесенным к компетенции органов местного самоуправления Буинского муниципального района.

Расширяя границы диалога власти с населением, органами местного самоуправления активно применяются информационные ресурсы, эффективно используются местные средства массовой информации, социальные сети. На страницах районной газеты, издаваемой на трех языках, на сайте Буинского муниципального района и на официальных страницах района в социальных сетях «Вконтакте», «Одноклассники» размещаются публикации, выходят из которых буинцы получают ответы на интересующие их вопросы. В текущем оду планируем увеличить количество «Прямых эфиров» с участием руководства района, профильных специалистов, что позволит своевременно информировать население об изменениях, отвечать на проблемные вопросы.

К сведению, в течении 2022 года в ленте новостей официального сайта района размещено 1354 статей на русском и на татарском языках.