**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

**о работе с обращениями граждан**

**в Буинском муниципальном районе за 2023 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\*\*\*\*** | |
| **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** |
| Буинский муниципальный район | 602 | 584 | 90 | 93 | 356 | 251 | 356 | 251 | 171 | 154 | 24 | 19 | 218 | 277 | 213 | 264 |

**Информация о рассмотрении обращений граждан в Буинском муниципальном районе за 2023 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.

Каналы связи для предоставления обращений граждан:

- через Почту России, нарочно;

- на личном приеме граждан Главой района, его заместителем, руководителем исполнительного комитета и профильными заместителями;

- по электронной почте;

- через официальный сайт Буинского муниципального района (Интернет – приемная);

- через ГИС РТ «Народный контроль» и Платформу обратной связи, (подача обращений через портал госуслуг).

Также рассматриваются сообщения и вопросы, поступившие посредством социальных сетей ВКонтакте, Телеграмм и поступившие через систему «Инцидент менеджмент».

Оперативное и всестороннее рассмотрение обращений и решение затрагиваемых в них вопросов является важнейшим каналом обратной связи между органами местного самоуправления и населением, что укрепляет доверие 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 14:00 и с 13:00 часов соответственно. 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 поступающих обращений граждан. Поступившие обращения регистрируются в Единой межведомственной системе документооборота, где вносится информация о заявителе, содержание обращения, устанавливаются исполнители, сроки подготовки ответа, а также результаты рассмотрения, дата извещения заявителя о решении по обращению, разъяснения и иные необходимые сведения, дата направления ответа.

**Анализ и сведения о письменных и устных обращениях граждан, поступивших в Совет и Исполнительный комитет Буинского муниципального района**

За 2023 год в Совет и Исполнительный комитет Буинского муниципального района поступило 602 обращения (2022г. – 584, 2021г. - 695), в том числе в ходе единого дня приема граждан обратились 218 граждан (2022 г. - 277 обращений, 2021г. - 443). Из них электронных обращений 90, что на 3 меньше, чем в 2022 году (2022г. – 93, 2021г. - 133), взято на контроль 356 обращений. Наиболее частые темы обращений остаются прежними - проблемы жилищно-коммунального хозяйства, благоустройства, землепользования. По всем вопросам были даны поручения и разъяснения, в отдельных случаях о результатах заявители были информированы письменно.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование канала** | **2022г.** | **2023г.** |
| Письменные обращения:  непосредственно от граждан | 584 | 602  405 |
| Личный прием | 277 | 218 |
| Заявки, размещенные в ГИС «Народный контроль»  поступило:  из них решено: | 212  172 | 114  88 |
| Сообщения через систему «Инцидент-менеджмент» | 147 | 189 |

Наибольшее количество вопросов поступило по тематике экономика – 240 вопросов (44.28). Это вопросы использования и охраны земель (98), вопросы хозяйственной деятельности (116), в том числе градостроительство и архитектуры (70). В данной категории основные вопросы касались благоустройства, водоснабжения, транспорта.

На втором месте по количеству обращений - 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 - сфера занятости населения.

На третьем месте сфера жилищно-коммунального хозяйства – 83 вопроса (15.31%)

На особом контроле находится рассмотрение обращений, поступивших через ГИС «Народный контроль». В 2023 году через систему поступило 114 заявок, что практически вдвое меньше, чем в 2022 году (212, в 2021г.- 71). Из них решено 88 (71,5%), запланировано на последующие годы -12 заявок.

ГИС «Народный контроль» по-прежнему остается популярной площадкой среди жителей района для направления просьб и оперативного получения обратной связи. 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.

Новый уровень информационных технологий рождает и новое взаимодействие на уровне: власть – гражданин: простое, понятное, удобное в пользовании.

Все большую популярность для направления вопросов и просьб служат социальные сети – буинцы направляют вопросы и просьбы через социальную сеть ВКонтакте и телеграм канал. Также на особом контроле все вопросы, которые поступают через них.

Система «Инцидент-менеджмент» начала свою работу в 2018 году. Работа системы заключается в том, что созданный алгоритм отбирает жалобы из социальных сетей (ВКонтакте, Телеграмм и т.д.), по ключевым словам, заданному алгоритму. Так в 2022 году поступило 147 инцидентов, в 2023 году их число увеличилось до 189.

В текущем году планируется продолжить работу по оперативному решению вопросов, поступающих от граждан через социальные сети.

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, 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, из которых буинцы получают ответы на интересующие их вопросы.

В отчетном году 2 прямых эфира проведено главой района, 2 прямых эфира профильными специалистами. Также на районных страницах велись трансляции с самых крупных культурно-массовых мероприятий.

В текущем году планируется 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 2023 года в ленте новостей официального сайта района размещено 1236 статей на русском и на татарском языках (в 2022 г. – 1354).