**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

**о работе с обращениями граждан**

**в Буинском муниципальном районе за 2024 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\*\*\*\*** | |
| **2024** | **2023** | **2024** | **2023** | **2024** | **2023** | **2024** | **2023** | **2024** | **2023** | **2024** | **2023** | **2024** | **2023** | **2024** | **2023** |
| Буинский муниципальный район | 359 | 602 | 93 | 90 | 359 | 356 | 359 | 356 | 257 | 171 | 18 | 24 | 199 | 218 | 199 | 213 |

**Информация о рассмотрении обращений граждан в Буинском муниципальном районе за 2024 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 2024 год в Совет и Исполнительный комитет Буинского муниципального района поступило 359 обращения (2023г. – 602,), в том числе в ходе единого дня приема граждан обратились 199 граждан (2023 г. - 218 обращений,). Из них электронных обращений 93, что на 3 больше, чем в 2023 году (2023г. – 90), взято на контроль 359 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** | **2023г.** | **2024г.** |
| Письменные обращения:  непосредственно от граждан | 602 | 359 |
| Личный прием | 218 | 199 |
| Заявки, размещенные в ГИС «Народный контроль»  поступило:  из них решено: | 114  88 | 119  83 |
| Сообщения через систему «Инцидент-менеджмент» | 189 | 196 |
| Заявки размещенные в ПОС | - | 108 |

Наибольшее количество вопросов поступило по тематике экономика – 217 вопросов (37.03%). Это вопросы использования и охраны земель (104), вопросы хозяйственной деятельности (105). В данной категории основные вопросы касались благоустройства, водоснабжения, транспорта.

На втором месте по количеству обращений – Жилищно-коммунальная хозяйства (125).

На особом контроле находится рассмотрение обращений, поступивших через ГИС «Народный контроль». В 2024 году через систему поступило 119 заявок, больше чем в 2023 году -114 заявок. Из них решено 83, запланировано на последующие годы -11 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 2023 году поступило 189 инцидентов, в 2024 году их число увеличилось до 196.

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

Запустили программу заявок ПОС. За 2024 год поступило и решено 108 заявок.

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 1 прямой эфир проведен главой района. 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 2024 года в ленте новостей официального сайта района размещено 1227 статей на русском и на татарском языках (в 2023 г. – 1236).