

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ
о работе с обращениями граждан
в Буинском муниципальном районе за 2025 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****	
	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024
Буинский муниципальный район	204	359	100	93	204	359	204	359	136	257	25	18	210	199	210	199

Информация о рассмотрении обращений граждан в Буинском муниципальном районе за 2025 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 2025 год в Совет и Исполнительный комитет Буинского муниципального района поступило 204 обращения (2024г. – 359,), в том числе в ходе единого дня приема граждан обратились 210 граждан (2024 г. - 199 обращений,). Из них электронных обращений 100, что на 7 больше, чем в 2024 году (2024г. – 93), взято на контроль 204 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 заявителя были информированы письменно.

Наименование канала	2024г.	2025г.
Письменные обращения: непосредственно от граждан	359	204
Личный прием	199	210
Заявки, размещенные в ГИС «Народный контроль»		
поступило:	119	97
из них решено:	83	75
Сообщения через систему «Инцидент-менеджмент»	196	173
Заявки размещенные в ПОС	108	128

Наибольшее количество вопросов поступило по тематике использования и охраны земель, вопросы хозяйственной деятельности. В данной категории основные вопросы касались благоустройства, водоснабжения, транспорта. На втором месте по количеству обращений – Жилищно-коммунальная хозяйства.

На особом контроле находится рассмотрение обращений, поступивших через ГИС «Народный контроль». В 2025 году через систему поступило 97 заявок, меньше чем в 2024 году -119 заявок. Из них решено 75, запланировано на последующие годы -10 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 2025 году поступило 173 инцидентов, в 2024 году было 196 инцидентов (количество сократилось).

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

По программе ПОС за 2025 год поступило и решено 128 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 2025 года в ленте новостей официального сайта района размещено 955 статей на русском и на татарском языках (в 2024 г. – 1227).