Утверждаю

Глава Усть-Абаканского района

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Е.В. Егорова

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2024

**Отчет по работе с обращениями граждан Главы Усть-Абаканского района Республики Хакасия за 2023 год в сравнении с 2022 годом**

Рассмотрение обращений граждан осуществляется Администрацией Усть-Абаканского района Республики Хакасия (далее – Администрация района) в пределах возложенных полномочий по вопросам установленной сферы деятельности в соответствии с требованиями, в том числе, следующих нормативных актов:

-  Конституции Российской Федерации;

-  Устава муниципального образования Усть-Абаканский район, утвержденного решением Совета депутатов Усть-Абаканского района от 20.06.2005 №52 « Об утверждении Устава муниципального образования Усть-Абаканский район»;

- Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ);

- Федерального закона от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к  информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон № 8-ФЗ);

- Федерального закона от 27.07. 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Постановления администрации Усть-Абаканского района от 28.04.2014 года № 702-п «Об утверждении Инструкции о порядке организации делопроизводства и контроля в администрации Усть-Абаканского района»;

- Сборника методических рекомендаций и документов, в том числе в  электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и  иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и  муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, утвержденного решениями рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и  оценке работы с обращениями граждан и организаций (далее – Сборник методических рекомендаций и документов).

В 2023 году в Администрацию Усть-Абаканского района поступило 449 письменных и устных обращений граждан, в которых задано 503 вопроса, через социальные сети поступило 602 обращения, по системе «Платформа Обратной Связи» поступило 17 обращений граждан, по системе «Инцидент Менеджмент» 354 обращения. Всего зафиксировано 1422 обращения в 2023 году (в 2022 году было всего зрассмотрено1052 обращения). Все обращения рассматривались Главой Усть-Абаканского района, их исполнение ставилось на контроль и заявителям давались исчерпывающие ответы.

**Количество обращений граждан,**

**поступивших из поселений в 2023 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование органа | Количество обращений | Доля от общего количества обращений в % |
| Весенненский сельсовет | 7 | 1,6 |
| В-Биджинский сельсовет | 6 | 1,3 |
| Доможаковский сельсовет | 6 | 1,3 |
| Калининский сельсовет | 85 | 13,2 |
| Московский сельсовет | 16 | 3,6 |
| Опытненский сельсовет | 30 | 6,7 |
| Райковский сельсовет | 17 | 3,8 |
| Расцветовский сельсовет | 61 | 13,6 |
| Сапоговский сельсовет | 39 | 3,6 |
| Солнечный сельсовет | 16 | 1,3 |
| Чарковский сельсовет | 6 | 4,9 |
| Усть-Абаканский поссовет | 86 | 21,1 |
| Усть-Бюрский сельсовет | 4 | 0,9 |
| Другие города и районы | 70 | 15,6 |

**Статистика поступивших обращений граждан**

**в Администрацию района за 2022-2023 годы**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2022 | 2023 |
| Поступило обращений всего (письменных, устных) | **469** | **449** |
| Рассмотрено Главой Усть-Абаканского района | 469 | 449 |
| Из них решено: |  |  |
| положительно | 93 | 54 |
| отказано | 7 | 15 |
| разъяснено гражданам по заданным вопросам | 325 | 380 |
| Перенаправлено по полномочиям в другие органы для принятия решения в соответствии с компетенцией | 44 | 51 |
| Из общего числа обращений: |  |  |
| повторных | 1 | 4 |
| перенаправлено в администрацию района через вышестоящие органы | 57 | 110 |
| коллективных | 9 | 11 |
| рассмотрено с просроченным сроком | 0 | 0 |
| проверено с выездом на место | 175 | 98 |
| Количество приемов граждан Главой Усть-Абаканского района | 61 (в том числе выездных приемных 30) | 72 (в том числе выездных приемных 32) |
| На них принято граждан | 245 | 145 |
| Через социальные сети | **286** | **602** |
| «Платформа Обратной Связи» | **64** | **17** |
| «Инцидент Менеджмент» | **233** | **354** |
| Всего | **1052** | **1422** |

Количество и доля устных и письменных обращений граждан

за 2022 и 2023 годы по Федеральному Закону № 59-ФЗ от 02.05.2006

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2023  год | Доля % | 2022  год | Доля  % |
| Количество обращений,  из них | 449 | 100 | 469 | 100 |
| письменных | 304 | 47,8 | 224 | 68,3 |
| устных | 145 | 52,2 | 245 | 31,7 |
| Всего за 2023 – 449 обращений, в т.ч. устных-145 (32,3 %) , письменных 304  (67,7 %) | | | | |

**Количество письменных и устных обращений за 2022-2023 годы**

Статистические данные по тематике обращений граждан показывают разделы классификатора обращений.

Статистические данные по тематическим разделам общероссийского классификатора обращений граждан, поступивших в Администрацию Усть-Абаканского района

За 2022- 2023 годы.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя состояния национальной безопасности | Единица измерения показателя | Данные  2022г. | Данные  2023г. | Примечание |
| Количество обращений граждан, поступивших в Администрацию Усть-Абаканского района | единиц | 469 | 449 | Количество обращений не всегда совпадает с количеством вопросов в обращениях. Количество вопросов может быть больше, либо равно количеству обращений. |
| Процент прироста количества обращений граждан, поступивших в в Администрацию Усть-Абаканского района, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года ("+","-") | % | ХХХХХХХ | -4,3 |  |
| Количество поступивших обращений по тематическому разделу «Государство, общество, политика». | единиц | 28 | 25 |  |
| Доля обращений, поступивших по тематическому разделу «Государство, общество, политика», от общего количества поступивших обращений | % | 6,0 | 5,6 |  |
| Количество поступивших обращений по тематическому разделу «Социальная сфера» | единиц | 107 | 98 |  |
| Доля обращений, поступивших по тематическому разделу «Социальная сфера», от общего количества поступивших обращений | % | 23 | 21,9 |  |
| Количество поступивших обращений по тематическому разделу «Экономика» | единиц | 243 | 272 |  |
| Доля обращений, поступивших по тематическому разделу «Экономика», от общего количества поступивших обращений | % | 52 | 60,6 |  |
| Количество поступивших обращений по тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность» | единиц | 49 | 25 |  |
| Доля обращений, поступивших по тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность», от общего количества поступивших обращений | % | 10 | 5,6 |  |
| Количество поступивших обращений по тематическому разделу «Жилищно-коммунальная сфера» | единиц | 76 | 86 |  |
| Доля обращений, поступивших по тематическому разделу «Жилищно-коммунальная сфера», от общего количества поступивших обращений | % | 16 | 19,2 |  |

Самое большое количество обращений граждан в 2023 году по разделу «Экономика»-272 (в 2022-245) . В указанный раздел входят все направления экономики – это строительство, сельское хозяйство, промышленность, транспорт, связь, земельные отношения. В большинстве своем это вопросы хозяйственной деятельности: строительства и реконструкции дорог, транспорта (пассажирский транспорт на селе, эксплуатация и сохранность автомобильных дорог, безопасность дорожного движения и др.), сельского хозяйства (выделение земельных участков под строительство, огородничество, земельные споры (не судебные), социальное развитие села, градостроительства и архитектуры (обустройство придомовых территорий, благоустройство населенных пунктов). Большое количество обращений граждан касается ремонта и содержания дорог поселений.

Тематика вопросов, заданных в обращениях меняется с течением времени. Очень актуальными стали вопросы благоустройства и социального развития сел.

В целях развития сельских территорий Администрацией Усть-Абаканского района в 2021 году утверждена муниципальная программа «Комплексное развитие сельских территорий Усть-Абаканского района»

Муниципальная программа разработана в соответствии со Стратегией устойчивого развития сельских территорий Российской Федерации на период до 2030 года.

Муниципальная программа решает задачи:

- создание условий для обеспечения доступным и комфортным жильем сельского населения;

- создание и развитие инфраструктуры на сельских территориях;

-создание условий для обеспечения сельхозтоваропроизводителей квалифицированными кадрами.

Основной целью муниципальной программы является:

Сохранение доли сельского населения в общей численности населения Усть-Абаканского района.

Реализация программы развития сельских территорий в совокупности с выполнением других национальных проектов, которые так или иначе затронут сельские территории, сделают жизнь наших сельских жителей по‑настоящему удобной и комфортной.

С 2018 года продолжают массово поступать обращения граждан по отлову бродячих собак. С учетом большого количества обращений граждан ежегодно проводятся мероприятия по отлову, учету, содержанию и иному обращению с безнадзорными животными (собаками) по месту их обитания на территории населенных пунктов.

В 2023 году поступило 44 обращения по безнадзорным собакам (в 2022 году – 21). Между Управлением природных ресурсов, охраны окружающей среды, сельского хозяйства и продовольствия администрации Усть-Абаканского района Республики Хакасия и ООО «Саянстрой» на 2023 год был заключен муниципальный контракт на оказание услуг по отлову, учету и иному обращению с животными без владельцев (собак) на территории Усть-Абаканского района.

ООО «Саянстрой» на территории Усть-Абаканского района в 2023 году отловлено 346 особей (в 2022 году 238) бездомных собак, в т.ч. по заявкам органов местного самоуправления, из них по территориям:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование территории | Количество отловленных собак  2022 | Количество отловленных собак  2023 |
| Доможаковский сельсовет | 8 | 4 |
| Калининский сельсовет | 51 | 72 |
| Московский сельсовет | 1 | 12 |
| Опытненский сельсовет | 12 | 20 |
| Райковский сельсовет | 8 | 10 |
| Расцветовский сельсовет | 13 | 15 |
| Сапоговский сельсовет | 18 | 18 |
| Солнечный сельсовет | 2 | 15 |
| Усть-Абаканский поссовет | 125 | 166 |
| В-Биджинский сельсовет | 0 | 5 |
| Усть-Бюрский сельсовет | 0 | 9 |
| Итого | 238 | 346 |

По вопросу решения вопроса по отлову безнадзорных собак Администрацией Усть-Абаканского района принимаются все возможные законные меры реагирования.

В отношении большинства бездомных собак действует метод ОСВВ – то есть животное отлавливают, стерилизуют, вакцинируют (в основном от бешенства) и отпускают обратно на улицу. При отлове агрессивных собак их помещают в приют на пожизненное содержание. В 2023 году 53 агрессивные собаки помещены в приют.

Администрацией Усть-Абаканского района определены на территории муниципального образования Усть-Абаканский район места, на которые запрещается возвращать животных без владельцев:

1) объекты здравоохранения, образования, культуры, спорта и их территории;

2) территории общего пользования (в том числе площади, улицы, проезды, парки и другие территории, которыми беспрепятственно пользуется неограниченный круг лиц);

3) дворовые территории многоквартирных домов;

4) детские и спортивные площадки;

5) бани и сауны и их территории;

6) торговые объекты и их территории;

7) остановки общественного транспорта, пешеходные переходы, проезжая часть автомобильных дорог;

8) кладбища.

В Усть-Абаканском районе создана комиссия по освидетельствованию животных на предмет наличия (отсутствия) у них немотивированной агрессивности.

Заявка на отлов агрессивных собак при поступлении обращения немедленно направляется в работу ООО «Саянстрой».

К сожалению, проблему с собаками без хозяина невозможно решить только таким методом, чтобы действительно справиться с проблемой и убрать с улиц брошенных животных необходимо строительство новых приютов.

В 2022 году по разделу «Жилищно – коммунальная сфера» поступило – 86 обращений (в 2022-76).

Как и прежде актуальными вопросами остаются вопросы ремонта дорог в поселениях. За 2023 год поступило 35 (в 2022-36) обращений по вопросам благоустройства и ремонта дорог.

Каждое обращение рассматривается индивидуально, с выездом на место. При утверждении планов ремонтов автомобильных дорог проводится мониторинг обращений граждан и с их учетом, утверждается план реконструкции и ремонта дорог в соответствии с полномочиями района.

Большое количество обращений поступило по вопросу обеспечения электроэнергией в декабре 2023 года -28. Главой Усть-Абаканского района была оказана всесторонняя помощь по оказанию помощи населению, в связи с отсутствием электроэнергии.

Актуальными вопросами для жителей остаются земельные вопросы граждан. За 2023 год в Администрацию района поступило - 71 обращение (в 2022-76) по земельным вопросам. Много вопросов, заданных в обращениях граждан касаются обеспечения жильем молодых семей, выделения земельных участков под индивидуальное жилищное строительство, выделения жилья молодым семьям, детям-сиротам. Вопросы обеспечения семей земельными участками администрация района решает положительно. Семьи ставятся на очередь и при формировании земельных участков, граждане льготной категории получают их бесплатно в собственность или аренду согласно очереди и в соответствии с действующим законодательством. В 2023 году предоставлено 32 земельных участка льготной категории граждан.

Граждане в 2023 году обращались по поводу предоставления, изъятия, порядка пользования землей, а также возмещения затрат, возникающих в связи с земельными отношениями, по спорам, возникающим в ходе осуществления прав на использование земли. Земельные споры, как правило, имеют сложный юридический состав. Для их рассмотрения привлекались специалисты Управления имущественных отношений, юридической службы. Все земельные вопросы рассматривались с выездом на место специалистами Управления имущественных отношений. Все граждане, обратившиеся за помощью к Главе Усть-Абаканского района по земельным вопросам, получили исчерпывающие ответы, консультации, каждый отдельный случай рассматривался индивидуально. В 2023 году Главой района принято 797 нормативных актов в области земельных отношений.

Особо значимые обращения от общего количества всегда были и есть - это обращения от граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

Работая с такими обращениями, администрация района, как и в прежние годы, вопросы старается решить положительно. Оказывается материальная помощь заявителям на приобретение лекарств, одежды, пострадавшим после пожара и др. неотложные нужды.

В 2023 году 13 заявителям оказана материальная помощь на неотложные нужды на сумму 172,5 тыс. руб. ( в 2022 году - 22 заявителям на сумму 310 тыс. руб.)

**Оказание материальной помощи гражданам в 2022 и 2023 годах**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2022  Кол-во обращ. | Сумма  тыс.руб. | 2023  Кол-во обращ. | Сумма  тыс.руб. |
| Оказано материальной помощи по обращениям | 24 | 310,0 | 13 | 172,5 |

Непосредственные контакты Главы района с гражданами имеют большое практическое значение для граждан. Организация личного приема граждан является одной из наиболее эффективных форм взаимодействия с населением.

В 2023 году Главой Усть-Абаканского района был проведено 72 (!) личных приема граждан (2022-61), в т.ч. проведено 32 выездных приема. На личных приемах Главой района принято 145 граждан. На выездных личных приемах граждан совместно с Главой района присутствуют заместители Главы администрации, руководители управлений. Приглашаются специалисты здравоохранения, социальной защиты. В ходе личного приема гражданам стараются дать исчерпывающие ответы на месте, разъяснить их права, дать консультации по интересующим вопросам.

Главой Усть-Абаканского района с 2021 года проводятся «Прямой эфир» с населением Усть-Абаканского района через соц.сети. В 2022 году проведено 7 «Прямых эфиров», в 2023 -8. На вопросы жителей Усть-Абаканского района - Е.В. Егорова - Глава Усть-Абаканского района отвечает немедленно, в прямом эфире, на протяжении часа.

В целях максимальной оперативности донесения информации руководству Администрации района о проблемах населения в муниципальных образованиях района, в том числе связанных с нарушениями законности и  правопорядка, в целях принятия действенных мер, направленных на реализацию административных механизмов защиты законных прав и интересов граждан, устранение причин жалоб действует «Телефон доверия» (8(390-32-2-13-50).

В социальных сетях «Одноклассники», «Телеграмм» и «ВКонтакте» функционируют аккаунты Главы Усть-Абаканского района. За 2023 год поступило 602 обращения через социальные сети Главы района (2022-286).

Среди населения очень выросла потребность быстрого и прямого диалога с Главой района, это видно из количества обращений заявителей через социальные сети в 2023 году. Главным преимуществом обращений через соц.сети является интерактивность – наличие оперативной и открытой обратной связи с аудиторией (в данном случае «власть–общество»).

Обратная связь, получаемая при помощи социальных медиа, радикально отличается от традиционных каналов, которые обеспечивают высокий уровень персонификации и личной ответственности.

Благодаря развитию социальных медиа, в которых стерты границы времени, места, социально-экономического положения, стала возможной сиюминутная реакция аудитории. Это обстоятельство делает социальные сети уникальным инструментом для изучения общественного мнения и реакции на происходящие события.

В личном аккаунте Главы Усть-Абаканского района Е.В. Егоровой освещаются наиболее знаковые деловые встречи, рабочие поездки, транслируются ее важнейшие решения.

Ведётся работа с комментариями подписчиков и с личными сообщениями, поступающими от жителей региона в личный аккаунт Главы района. Глава отвечает на вопросы в публичных комментариях. Те вопросы, которые не являются публичными, переводятся в личные обращения. Комментарийная активность населения положительная. Всем заявителям даны ответы на заданные вопросы.

Работа с комментариями и личными сообщениями в социальных сетях, оперативная обработка таких сообщений показывает хорошие результаты. Пользователи дают положительный отклик на такой способ работы с  обращениями, этот вид работы повышает лояльность жителей района к власти, позволяет в короткий срок обрабатывать запросы населения, без  посредников (средств массовой информации) эффективно освещать деятельность властей через работу в комментариях, личных сообщениях, постах.

В целях исполнения поручения Президента Российской Федерации в Усть-Абаканском районе ведется работа по единой платформе обратной связи с населением. Платформа обратной связи - это подсистема единого портала госуслуг. Её цель состоит в обеспечении интерактивного взаимодействия государства с гражданами и юридическими лицами для решения актуальных задач и проблем.

С 1 мая 2021 года в районе начала работу система по обеспечению обратной связи с гражданами, проживающими на территории района, по работе с обращениями граждан в системе «Платформа Обратной Связи», «Инцидент Менеджмент». С целью оперативного решения вопросов и обращений граждан в Усть-Абаканском районе постановлением администрации Усть-Абаканского района от 15.11.2021 № 1138-п создан Муниципальный центр управления Усть-Абаканского района. За ходом рассмотрения обращений, отслеживания их статуса заявители могут наблюдать онлайн через портал госуслуг. Сообщения, поступающие через платформу обратной связи, не попадают под действие федерального закона, регулирующего работу с обращениями граждан, срок рассмотрения по которым составляет до 30 дней, что позволяет ускорить процесс их рассмотрения.

На сегодняшний день, используя новые технологии, жители региона смогли направить электронное обращение по вопросам, охватывающим наиболее острые сферы: образования, социальной защиты, ЖКХ, здравоохранения, транспорта и дорожного хозяйства, строительства и жилищной политики.

За 2023 год по системе «Платформа Обратной Связи» поступило 17 обращений граждан (2022 - 64). По системе «Инцидент Менеджмент» - в 2023 году поступило 354 обращения (в 2022-233).

Основная цель всей этой работы проста: любой человек со своими проблемами должен иметь возможность напрямую обратиться в различные органы власти и максимально быстро получить ответ или решение по волнующему его вопросу.

Если в ходе личного приема ответ дать невозможно, направляются поручения ответственным исполнителям, и в установленные сроки дается письменный ответ заявителю. Личные приемы граждан освещаются в газете «Усть-Абаканские известия». Еженедельно на планерных совещаниях при Главе Усть-Абаканского района заслушивается ход работы с обращениями граждан.

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.17 №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и  организаций» приняты следующие меры:

-организация контроля за исполнением обращений граждан осуществляется на всех этапах, контроль проводится на полноту, точность и своевременность выполнения резолюции. Осуществление контроля проводится ежедневно – по  контрольным срокам, поставленным автором резолюции (Главой района, заместителями Главы Администрации). Для соблюдения сроков рассмотрения обращений и в целях недопущения нарушения законных прав и интересов граждан активно используются такие формы работы упреждающего характера, как «напоминания», статистические выборки. Еженедельно на  аппаратных совещаниях при Главе района заслушиваются отчеты о работе с  обращениями граждан, что также является контролирующей формой, соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан.

Общее увеличение общего количества обращений граждан по сравнению с предыдущим годом объясняется активным пользованием граждан социальными сетями. Увеличение прошло по количеству обращений через соцсети и «Инцидент Менеджмент». Характер обращений рассматривается, как один из важнейших и объективных каналов мониторинга политического, социального и экономического положения в Усть-Абаканском районе.

**Фото личных приемов граждан Главы Усть-Абаканского района**



Главой Усть-Абаканского района установлена строгая ответственность подчиненных должностных лиц и исполнителей за несвоевременное и неполное рассмотрение вопросов, за неустранение причин, порождающих нарушение прав и свобод человека и гражданина, за волокиту при рассмотрении обращений граждан.

Со специалистами управлений, Главами и специалистами поселений в течение года постоянно проводятся консультации, обучающие семинары, планерные совещания по вопросам работы с обращениями граждан.

В Администрацию Усть-Абаканского района граждане могут обратиться в любой удобной форме: направив письменное обращение по традиционной или электронной почте, по телефону через личный прием граждан, «Интернет-приемную» Администрации района, службу ЕДДС администрации Усть-Абаканского района, ПОС, а с 2020 года также через личные аккаунты Главы Усть-Абаканского района.

Работа с обращениями граждан в Администрации Усть-Абаканского района стоит на особом и постоянном контроле у Главы Усть-Абаканского района.

Управляющий делами администрации

Усть-Абаканского района О.В. Лемытская

Лемытская Ольга Васильевна

8-390-32-2-07-00