**ОТЧЕТ**

**о работе с обращениями граждан в Администрации**

**муниципального района Красноярский Самарской области**

**за 2022 год**

**-----------------------------------------------------------------------------------------------**

В администрацию района за 2022 год 3903 обращений (1274 письменных и 2318 из открытых источников).

67% от общего количества поступивших жалоб граждан - это сообщения из открытых источников: соц.сети, программа обратной связи (ПОС) и «Горячая линия» с коротким сроком отработки.

0,6% - обращения, поступившие на телефон «Горячей линии» по вопросам о частичной мобилизации, по вопросам соблюдения прав беженцев и вынужденных переселенцев и по отлову безнадзорных животных.

За 2022 год поступило 2101 сообщений из социальных сетей, что на 727 больше чем в 2021 году, в большинстве случаев речь идёт о бытовых проблемах, которые волнуют жителей района: о ремонте и реконструкции дорог, несанкционированных свалках, отключении воды и света, отлов собак, контейнерные площадки, нерегулярный вывоз мусора, заявки по уличному освещению и многое другое.

Работа в данной системе помогает выявить проблемы, о которых сообщают жители, и дает возможность оперативно реагировать органам власти, принимать экстренные меры, давать разъяснения – в зависимости от ситуации.

В целях выявления причин повышенной активности населения внедряется практика еженедельного мониторинга поступающих обращений по количеству, актуальности, территориальной принадлежности.

Количество обращений граждан за 2022 г с разбивкой по поселениям показал, что чаще всего обратились жители с.п. Красный Яр, г.п.Новосемейкино, с.п. Светлое Поле, с.п.Новый Буян, г.п.Волжский, г.п.Мирный, с.п. Хорошенькое, с.п.Большая Каменка и другие поселения, в которых обращений менее 50-ти.

Однако по результатам мониторинга нужно отметить, что увеличилось количество обращений, увеличился уровень тревожности в сравнении с 2021 годом от жителей с.п.Красный Яр, в 2020 году обращений было на 13% меньше, Новосемейкино на 28%, Светлое Поле -20%, Новый Буян -17%, с.п.
Хорошенькое на уровне прошлого года.

В ходе анализа поступивших вопросов можно отметить наиболее актуальные.

1. Жителей г/п Новосемейкино волновали вопросы отлов собак, ремонта дорог, благоустройство общественных территорий, обслуживание многоквартирных домов, водоснабжение, уборка снега на дорогах и с крыш.

2. с/п. Красный Яр – качество водоснабжения, отлов собак, ремонт и строительство дорог, благоустройство территорий, уличное освещение.

3. с/п Хорошенькое – выделение земли под кладбище, строительство дорог.

4. с/п Светлое Поле – газо-, электроснабжения, ремонт дорог, вывоз мусора и несанкционированные свалки.

5. с/п Новый Буян – газо-, электроснабжения, ремонт дорог, водоотведение, отлов собак.

В других городских и сельских поселениях вопросы повторяются.

По результатам рассмотрения обращений до заявителей доводилась информация о том, какие меры предпринимаются по устранению недостатков в различных сферах деятельности, разъяснялось действующее законодательство.

Результаты анализа обращений граждан и организаций, решений, принятых по их вопросам, показывают, что активность населения в значительной степени вызвана скоростью решения вопросов при размещении комментариев в открытых источниках. Многие предпочитают написать о своей проблеме в соцсети, например, «Поменять лампочку в подъезде», «Спросить когда построят ФОК…» или «Уточнить сроки проведения работ…» и прочее, чем оставить заявку или получить информацию в поселении или управляющей компании. Кроме того, в ответ они видят, что их вопросы решаются, либо даются разъяснения от компетентных органов в короткие сроки.

Сообщения из социальных сетей отрабатывают сотрудники общественной приемной совместно с руководителями структурных подразделений, сотрудниками сельских и городских администраций и подведомственными организациями. По рейтингам региона наш район в пятерке среди муниципальных районов области по работе в соцсетях.

Регулярно проводится аналитическая работа по обращениям граждан с целью выявления проблем жителей в рамках отдельно взятых поселений, ведется контроль по недопущению формальных отписок по обращениям граждан, обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

На основании вышеизложенного приоритетными задачами в работе с обращениями граждан на 2023 год являются:

1. Контроль за исполнением Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в части соблюдения требований качества и полноты подготовки ответов, в том числе проверка результатов рассмотрения с выездом на место.

2. Особый контроль качества исполнения поручений, находящихся на контроле Администрации Президента Российской Федерации, Администрации Губернатора Самарской области, Главы муниципального района Красноярский.

3. Работа по реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

4. Особый контроль рассмотрения сообщений граждан, поступивших в адрес Президента Российской Федерации (в рамках «Прямой линии»).

5. Внедрение цифровой платформы обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» как приоритетного направления в работе с обращениями граждан.

6. Взаимодействие с Центром управления регионом Самарской области.

7. Формирование и совершенствование подхода к информационно-аналитической работе по обращениям и сообщениям граждан для выявления актуальных тенденций и приоритетов в работе муниципалитета.

С учетом доступности и разнообразия каналов связи с руководством района, работа с обращениями и сообщениями граждан будет направлена:

✔ на повышение удовлетворенности граждан и получение позитивной обратной связи;

✔ на разработку предложений совместно с ЦУР по совершенствованию экосистемы госкоммуникаций.

✔ на совершенствование организации работы с обращениями граждан по пути человекоцентричности государства.