***Анализ работы с обращениями граждан***

***в Чистопольском муниципальном районе Республики Татарстан***

***за 2024 год.***

Анализ работы по рассмотрению обращений граждан в Совете и Исполнительном комитете Чистопольского муниципального района за 2024 г. показывает следующую динамику.

Общее число заявлений, поступивших в 2024 г. в адрес главы Чистопольского муниципального района и руководителя Исполнительного комитета Чистопольского муниципального района составляет **1340 обращений**, что на **6 %** больше, чем за 2023г. **-** **1256 обращений.**

**1475 (***675 – письменных обращений, 687 – обращений по вопросу регистрации захоронений, 113 – устных обращений)* обращений поступило в адрес Руководителя городского Исполнительного комитета.

Из общего числа письменных и устных **(1340)** обращений граждан в адрес Главы и Руководителя Исполнительного комитета Чистопольского муниципального района – **1186 обращений** поступило электронно и на бумажном носителе, **154 обращения** поступило в устной форме.

С целью обеспечения открытости и доступности органов власти для населения на официальном сайте района работает Интернет – приемная официального портала Правительства Республики Татарстан, где каждый желающий может обратиться с предложением, заявлением или жалобой. В 2024 году через **Интернет – приемную** в адрес Главы и Руководителя Исполнительного комитета поступило **179** **обращений** (2023 г – **129 обращений**).

**Соотношение поступивших обращений граждан в адрес**

**Главы и Руководителя ИК ЧМР за 2024 г.**

**По виду обращений 37** являются коллективными (2023 г.- **31**), **4** – анонимными (2023 г. – **7**).

Традиционно поступают письма с выражением благодарности в адрес руководства города и района за внимание и помощь при решении конкретных проблем и содействие в защите интересов граждан. В 2024 году было зарегистрировано **2 благодарности** (2023 г. – **4**).

**По территориальному признаку** количество обращений граждан распределилось следующим образом:

- г. Чистополь –***578***обращений;

- Чистопольский район – ***724*** обращения;

- из других городов – ***38*** обращений.

**Обращения граждан по территориальному признаку\***

\**Значения представлены по данным заявителей, указавших свое местоположение.*

Согласно требованиям Федерального Закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ прием граждан по личным вопросам руководителями органов местного самоуправления осуществляется по вторникам с 14.00. ч. до 17.00. ч.

На личном приеме в 2024 году Главой и Руководителем Исполнительного комитета Чистопольского муниципального района принято **154** гражданина.

Граждане, указавшие свои социальные положения в своих предложениях, жалобах и заявлениях в адрес Главы и Руководителя Исполнительного комитета распределились в следующие «социальные группы»:

| **Социальная группа** | **Количество обращений** |
| --- | --- |
| Военнослужащий | 1 |
| Временно не работает | 3 |
| Депутат | 1 |
| Домохозяйка | 2 |
| Осужденный | 1 |
| Пенсионер | 6 |
| Предприниматель | 3 |
| Работающий | 11 |
| Работники бюджетной сферы | 2 |
| Религиозный сан | 1 |
| Служащий, ИТР | 2 |
| Руководитель | 25 |
| Студент | 1 |
| Творческая, научная интеллигенция | 3 |
| Учащийся | 2 |

О наличии социальных льгот сообщили **18** заявителей.

|  |  |
| --- | --- |
| **Льготный состав** | **Количество обращений** |
| Ветераны боевых действий локальных событий | 2 |
| Воспитанники дет.домов | 2 |
| Дети-инвалиды | 4 |
| Инвалид по общим заболеваниям | 5 |
| Многодетные семьи | 3 |
| Молодая семья | 2 |

Вопросы по тематике **государство, общество, политика** затронуты в **150 обращениях** (**120** – 2023 г.). Обращения данного тематического блока в основном содержат вопросы предоставления и лишения гражданства Российской Федерации, представления к государственным наградам, критику и благодарности в адрес должностных лиц органов государственной власти и местного самоуправления, вопросы общественных и религиозных объединений, политических партий и общественных объединений, просьбы о личном приеме высшими должностными лицами Республики Татарстан.

Вопросы по тематике «**экономика»** затронуты в **344 обращениях** (**298** – 2023 г.). Данный блок содержит вопросы внешнеэкономической деятельности, информатизации, охраны окружающей природной среды, финансы, хозяйственная деятельность.

Подтема раздела экономика «**хозяйственная деятельность»** содержит **275 обращений** (**251** – 2023 г.), среди которых наиболее актуальны вопросы градостроительства и архитектуры – **193**, сельского хозяйства – **4**, транспорт – **40**, строительство – **21,** торговли – **1**, связь – **1**, промышленность – **5,** бытовое обслуживание населения– **9**, общественное питание – **1**.

Вопросы, возникающие в **«жилищно-коммунальной сфере»**, содержатся в данном блоке и им посвящено **302 обращения** (**391** – 2023 г.). В обозначенной теме занимают вопросы, связанные с оказанием содействия в обеспечении граждан жильем – **81**,вопросы коммунального хозяйства – **209**, оплаты строительства, содержания и ремонта жилья – **3**, жилищный фонд – **9**, общие положения жилищного законодательства – **4**.

**По тематике «социальная сфера» поступило 118 вопросов в обращениях** (**139** – 2023 г.)**, которые включают в себя вопросы образования, науки и культуры – 40; социальное обеспечение и социальное страхование – 55; здравоохранения, физической культуры, туризма – 9; труда и занятости – 4; семья – 10.**

Вопросы по тематике «**оборона, безопасность, законность»** отражены в **151** обращении (**130** – 2023 г.). Среди них основную массу составляют заявления с обжалованиями судебных решений, жалобы на неисполнение судебных актов, а также жалобы частного характера.

В 2024 году была продолжена работа комиссии по рассмотрению обращений граждан об оказании материальной помощи. За отчетный период рассмотрено на заседании комиссии **29 заявлений**.

Все поступившие обращения граждан рассматриваются в сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». По результатам рассмотрения по **199** обращениям приняты положительные решения, с выездом на место проверено **297** обращений граждан, перенаправлено по подведомственности 213обращений, **631** – даны разъяснения.

За отчетный период поступило **12** письменных обращений граждан на татарском языке, ответы направлены также ***на татарском языке.***

Органы местного самоуправления применяют различные формы и методы работы с населением. Одной из эффективных форм работы является организация и проведение собраний граждан в сельских поселениях, которые дают возможность сельским гражданам реализовать свои права по обращению к органам местного самоуправления, как в устной, так и в письменной форме. Собрания граждан на селе проводятся согласно утвержденному графику с участием Главы района, руководителя Исполнительного комитета муниципального района, руководителей отделов и служб жизнеобеспечения, депутатов представительных органов, представителей правоохранительных органов и общественных организаций. Так во всех 23 сельских поселениях в 2024 году проведено **91 сход граждан** по вопросам, которые в первую очередь касаются благоустройства села, благоустройства дорог в сельской местности, жилищно-коммунальных услуг, а именно водоснабжение, электроснабжение сел, оплаты за коммунальные услуги, жилищные вопросы и другие.

В целях усиления контроля качества и сроков рассмотрения обращений граждан, обеспечения прозрачности процесса работы исполнителей по ним, осуществление комплексного анализа обращений по хронологическим интервалам, тематическим, социальным и территориальным аспектам продолжается технологизация новых путей функционирования «обратной связи». В исполнении Указа Президента РФ В.В. Путина «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» осуществляется работа в системе общефедерального мониторинга рассмотрения обращений граждан на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ. Таким образом, процесс и результаты рассмотрения обращений граждан руководством района и города через передачу с системы электронного документооборота отражаются во всероссийском информационном ресурсе. Каждый месяц до 5 числа, специалистом по работе с обращениями граждан, заполняется отчет по всем органам местного самоуправления: 23 сельских поселений, Исполнительный комитет Чистопольского муниципального района "город Чистополь", Исполнительный комитет Чистопольского муниципального района, Совет Чистопольского муниципального района. В настоящее время заполняемость отчета на сайте ССТУ. РФ **соответствует 100%.**



В 2024 году продолжена работа в государственной информационной системе Республики Татарстан «Народный контроль».

С начала года по состоянию **на 31.12.2024 года** через ГИС РТ "Народный контроль" в Исполнительном комитете Чистопольского муниципального района было **опубликовано 1115 уведомлений *(в 2023 г. - 682 уведомления)***, из них:

​ - решено – 889 (79,7 %), ***(2023 г. – 506 (74,2 %))***

- запланировано – 145, ***(2023 г. – 104)***

- мотивированных отказов - 76, ***(2023 г. – 44)***

- в работе– 5, ***(2023 г. - 28)***

**Основными категориями**, по которым поступали уведомления от граждан, являются:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Категории** | **2024 г.** | **2023 г.** |
| **Дороги** |
|  | Организация дорожного движения | 28 | 23 |
|  | Содержание и ремонт муниципальных дорог | 155 | 97 |
|  | Содержание и ремонт федеральных и республиканских дорог | 1 | 0 |
|  | Содержание объектов улично-дорожной сети в зимний период | 223 | 103 |
| **Транспорт** |
|  | Замечания к качеству и комплектности автобусной остановки | 5 | 1 |
|  | Нарушение схемы движения маршрутов общественного транспорта | 2 | 1 |
|  | Некорректное поведение водительского или кондукторского состава перевозчиков | 2 | 2 |
|  | Общественный транспорт | 1 | 2 |
|  | Предложения по изменению или отмене маршрута | 1 | 0 |
|  | Установка автобусного павильона, замена автобусного павильона на новый | 0 | 1 |
| **Жилищно-коммунальное хозяйство** |
|  | Капитальный ремонт | 4 | 2 |
|  | Коммунальные услуги | 40 | 27 |
|  | Содержание дома | 98 | 23 |
|  | Текущий ремонт дома | 4 | 12 |
| **Благоустройство и инфраструктура** |
|  | Бездомные животные | 21 | 8 |
|  | Комплексное благоустройство территории | 244 | 122 |
|  | Обустройство или модернизация детской площадки | 11 | 13 |
|  | Ограждения, препятствующие въезду на тротуар, газон на придомовой территории многоквартирного дома | 1 | 0 |
|  | Организация наружного освещения | 123 | 140 |
|  | Парки и скверы | 12 | 3 |
|  | Ремонт асфальтового покрытия придомовой территории многоквартирного дома | 19 | 7 |
|  | Содержание канализационных люков | 28 | 3 |
| **Твердые коммунальные отходы** |
|  | Вывоз твердых коммунальных отходов | 2 | 2 |
|  | Содержание контейнерной площадки | 52 | 51 |
|  | Строительство контейнерной площадки | 20 | 17 |
| **Образование** |
|  | Строительство и текущий ремонт зданий образовательных организаций | 1 | 1 |
|  | Детские сады | 4 | 0 |
|  | Оснащение образовательных организаций | 1 | 0 |
|  | Проблемы с отоплением, водоснабжением, электроснабжением в образовательных организациях | 1 | 0 |
| **Экология** |
|  | Свалки | 3 | 1 |
|  | Санитарное состояние | 0 | 3 |
| **Социальная защита** |
|  | Социальное обслуживание | 1 | 0 |
|  | Доступная среда | 1 | 0 |
| **Ошибки в названиях и надписях** |
|  | Ошибки в названиях и надписях | 2 | 10 |
| **Сельское хозяйство** |
|  | Проблемы в сельском хозяйстве | 1 | 2 |
| **Культура** |
|  | Работа учреждений культуры | 1 | 0 |
|  | Объекты культурного наследия | 0 | 1 |
| **Спорт** |
|  | Работа спортивных объектов | 1 | 2 |
| **Торговля** |
|  | Нарушение правил торговли | 1 | 1 |

Регламентный срок рассмотрения обращений в данной системе остается прежний и составляет 10 дней.

Все уведомления, поступающие через ГИС РТ "Народный контроль" в Исполнительный комитет Чистопольского муниципального района, регистрируются своевременно, направляются исполнителям, рассматриваются с выездом на место, после чего принимаются решения по исполнению данных уведомлений.

Анализ обращений граждан размещается на официальном сайте Чистопольского муниципального района в соответствии с пунктом 3 статьи 23 Закона Республики Татарстан от 12 мая 2003 г. №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан».