|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  Управляющий делами администрации г.о.г.Кулебаки  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.В.Кузнецова  26.01.2023 |

ОТЧЕТ

о рассмотрении обращений граждан

в администрации городского округа город Кулебаки

**за 2022 год**

Организация работы с обращениями граждан в администрации городского округа город Кулебаки ведется в соответствии с [Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](http://www.admgor.nnov.ru/goradm/59-fz.htm), [законом Нижегородской области №124-З от 07 сентября 2007 г. "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области"](http://www.admgor.nnov.ru/goradm/124-z.htm) и другими нормативно-правовыми актами.

Постановлением администрации городского округа город Кулебаки от 10 августа 2018 г. №2015 (в ред. от 17.11.2022 № 2669) утверждено Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа город Кулебаки.

Информация о графиках, порядке приема населения, работе с обращениями граждан в администрации размещена на информационном стенде в здании администрации, периодически публикуется в СМИ, размещена на официальном интернет-сайте **http://кулебаки-округ.рф** в разделе «Интернет-приемная».

На сайте также созданы разделы:

- Обращения граждан;

- Информация о приеме;

- «Горячая линия».

В Интернет-приемной установлен счетчик обращений граждан.

На сайте **http://кулебаки-округ.рф** за 2022 год размещено 57 (2021 – 47) информационных материалов о проведении приемов граждан и «горячих телефонных линий» органами МСУ г.о.г.Кулебаки, структурными подразделениями администрации округа, Правительством Нижегородской области, представителями территориальных отделений федеральных органов власти.

В местных СМИ размещено 57 (2021 – 47) публикаций о приемах граждан и проведении «горячих телефонных линий».

**Информация о рассмотрении письменных обращений граждан,**

**поступивших на имя главы местного самоуправления городского округа город Кулебаки**

**За 2022 год** в администрацию городского округа город Кулебаки от граждан поступило **942** обращения (в 2021 году - 1145), в т.ч.:

- письменных обращений – **631** (в 2021 – 803),

- областных обращений – **117** (в 2021 году –137)**;**

- депутатских запросов **– 84** (в 2021 году – 68).

- по электронным каналам связи (Интернет-приемная, электронная почта) - **110** обращений (в 2021 году – 137)

по вопросам благоустройства, сферы ЖКХ, организации работы учреждений образования, здравоохранения, жилищным вопросам.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Разъяснено | 677 | 71,90 % |
| Удовлетворено | 189 | 20,06 % |
| Отказано | 56 | 5,94 % |
| Не входит в компетенцию администрации | 18 | 1,90 % |
| Заявители отказались от заявлений | 2 | 0,20 % |
| Находится на рассмотрении | - | - |
| Анонимные | - | - |
| **ИТОГО** | **942** | 100,00 % |

На централизованный контроль были поставлены все обращения, поступившие в адрес главы местного самоуправления округа, из них 92 (9,8%) поставлены на особый контроль. Специалистом по работе с обращениями граждан исполнителям еженедельно выдаются карточки предупредительного контроля об исполнении обращений граждан.

Работа с обращениями граждан рассматривается ежемесячно на комиссии по денежному поощрению муниципальных служащих администрации. За 2022 год нарушений сроков исполнения заявлений не выявлено (1 нарушение - некорректная ссылка на статью закона), (в 2021 г.- нарушений сроков не выявлено).

Исполнение заявлений граждан составляет 100 %.

От граждан льготных категорий поступило 37 обращений (в 2021 году – 13). Особое внимание уделялось участникам и инвалидам ВОВ, многодетным семьям, гражданам с ограниченными способностями.

Структурные подразделения с правами юридического лица - территориальные управления № 1 и № 2, осуществляющие деятельность на территории р.п.Гремячево и сельских населенных пунктов, наделены полномочиями по самостоятельной регистрации и рассмотрению обращений граждан.

За 2022 год от граждан в Территориальное управление № 1 (р.п.Гремячево, с.Теплово, с.Ломовка, с.Шилокша, д.Меляево) поступило письменных обращений - **10** (в 2021 году – 12)**.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Разъяснено | 7 | 70,0 % |
| Удовлетворено | 3 | 30,0 % |
| **ИТОГО** | **10** | 100,0 % |

За 2022 год от граждан в Территориальное управление № 2 (с.п.Велетьма, с.Мурзицы, с.Саваслейка, п.МТФ, п.Первомайский, д.Серебрянка и иные сельские населенные пункты АТО Саваслейская с/а и Серебрянская с/а) поступило **34** письменных обращений (в 2021 году – 68).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Разъяснено | 22 | 64,7 % |
| Удовлетворено | 12 | 35,3 % |
| **ИТОГО** | **34** | 100,0 % |

хВсего в администрацию г.о.г.Кулебаки, в т.ч. с учетом территориальные управлений с правами юридического лица, поступило **986 письменных обращений граждан** (в 2021 – 1225).

**Организация личных приемов населения в администрации г.о.г.Кулебаки**

Прием граждан в Администрации ведется в соответствии с утвержденным [графиком](#P338). Предварительная запись на прием осуществляется при личном обращении по адресам местонахождения Администрации, территориальных управлений № 1 и № 2 или по телефонам.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте городского округа город Кулебаки, на информационном стенде в Администрации, в местах проведения личного приема, опубликована в газете «Кулебакский металлист» 11.01.2023.

Для записи на прием ведется журнал регистрации личного приема граждан, заполняется «Учетная карточка приема граждан».

В 2022 году принято **527 граждан на личном приёме** (в 2021 году - 304), в т.ч.:

- глава местного самоуправления – 62 (в 2021г. – 47),

- заместитель главы администрации по общим вопросам – 0 (в 2021г. – 0),

- заместитель главы администрации по социальной политике -25 (в 2021г. – 20),

- заместитель главы администрации

по строительству, благоустройству и ЖКХ - 11 (в 2021г. – 1)

- начальник ТУ № 1 - 252 (в 2021 г. – 226),

- начальник ТУ № 2 - 177 (в 2021 г. – 10)

**Устные обращения граждан на имя главы местного самоуправления г.о.г.Кулебаки**

За 2022 год в администрацию городского округа город Кулебаки поступило 39 устных обращений граждан(в 2021 году – 32), на которые ответы даны в ходе обращения заявителя (без регистрации обращений).

**Тематика поступивших обращений**

**(письменных и на личном приеме) на имя главы местного самоуправления**

**городского округа город Кулебаки в 2022 году**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тема обращения** | **2022 год** | | **2021 год** | |
| **Кол-во** | **%** | **Кол-во** | **%** |
| 1. Землепользование | 118 | 11,75 | 183 | 15,4 |
| 2. Строительство | 49 | 4,88 | 17 | 1,4 |
| 3. Жилищно-коммунальное хозяйство | 198 | 19,7 | 295 | 24,7 |
| 4. Жилищные вопросы | 131 | 13 | 57 | 4,8 |
| 5. Благоустройство | 264 | 26,29 | 381 | 32 |
| 6. Социальное обеспечение | 28 | 2,79 | 54 | 4,5 |
| 7. Образование | 11 | 1,1 | 3 | 0,25 |
| 8. Здравоохранение | 2 | 0,2 | 3 | 0,25 |
| 9. Работа общественного транспорта | 16 | 1,59 | 17 | 1,4 |
| 10.Экология и природопользование | 102 | 10,2 | 117 | 9,8 |
| 11. Прочие | 85 | 8,5 | 65 | 5,5 |
| **ИТОГО ОБРАЩЕНИЙ**  **(письменные и на личном приеме)** | **1004** | **100,0** | **1192** | **100,0** |

**Тематика поступивших обращений в территориальное управление № 1 в 2022 году**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тема обращения** | **2022** | | **2021 год** | |
| **Кол-во** | **%** | **Кол-во** | **%** |
| 1. Землепользование | 33 | 12,6 | - | - |
| 2. Строительство | - | - | - | - |
| 3. Жилищно-коммунальное хозяйство | 118 | 45,04 | 107 | 45 |
| 4. Жилищные вопросы | 23 | 8,8 | - | - |
| 5. Благоустройство | 65 | 24,81 | 76 | 32 |
| 6. Социальное обеспечение | - | - | 11 | 4,6 |
| 7. Образование | - | - | - | - |
| 8. Здравоохранение | 4 | 1,53 | 0 | 0 |
| 9. Работа общественного транспорта | - | - | 11 | 4,6 |
| 10. Экология и озеленение | 10 | 3,82 | 17 | 7,1 |
| 11. Прочие | 9 | 3,4 | 16 | 6,7 |
| **ИТОГО ОБРАЩЕНИЙ**  **(письменные и на личном приеме)** | **262** | **100** | **238** | **100** |

**Тематика поступивших обращений в территориальное управление № 2 в 2022 году**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тема обращения** | **2022 год** | | **2021 год** | |
| **Кол-во** | **%** | **Кол-во** | **%** |
| 1. Землепользование | - | - | - | - |
| 2. Строительство | - | - | - | - |
| 3. Жилищно-коммунальное хозяйство (без учета обращений по выделению мест под захоронение) | 88 | 41,7 | 12 | 15,4 |
| 4. Жилищные вопросы | - | - | - | - |
| 5. Благоустройство | 75 | 35,5 | 55 | 70,5 |
| 6. Социальное обеспечение | - | - | - | - |
| 7. Образование | - | - | 2 | 2,6 |
| 8. Здравоохранение | 12 | 5,7 | - | - |
| 9. Работа общественного транспорта | 12 | 5,7 | - | - |
| 10.Экология и озеленение | 17 | 8,1 |  |  |
| 11. Прочие | 7 | 3,3 | 9 | 11,5 |
| **ИТОГО ОБРАЩЕНИЙ**  **(письменные и на личном приеме)** | **211** | **100** | **78** | **100** |

**Количественный анализ обращений,**

**поступивших на имя главы местного самоуправления, заместителей главы администрации и начальников территориальных управлений:**

- общее количество обращений (письменные, устные и на личном приеме) уменьшилось на 9 или на 0,6 % (2022 – 1552, 2021 – 1561),

- количество письменных обращений уменьшилось на 239 или на 19,5% (2022 – 986, 2021 – 1225),

- количество обращений на личных приемах увеличилось на 223 или на 73,4 % (2022 - 527, 2021 – 304).

**Размещение обращений граждан на закрытом федеральном портале ССТУ.РФ (сетевой справочный телефонный узел)**

Во исполнении Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» с 01.05.2017 на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ (сетевой справочный телефонный узел) была введена в опытную эксплуатацию обновленная версия раздела «Результаты рассмотрения обращений граждан», которая позволяет обеспечить предоставление в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информации о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

В 2022 году (с 10 января по 30 декабря) на портале ССТУ.РФ в разделе «Результаты рассмотрения обращений» было размещено в электронной форме 1004 обращения (письменные и на личном приеме) и результаты их рассмотрения (100 %).

**Работа с обращениями граждан в СЭДО (система электронного документооборота)**

В целях оптимизации работы с документами в администрации городского округа город Кулебаки Нижегородской области и внедрения в работу электронного документооборота с использованием электронной подписи с 01.07.2019 введена в работу система электронного документооборота (СЭДО).

Прием и регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию (направленные почтой, переданные телеграммой, переданные факсимильной связью, переданные в письменном виде специалисту, ответственному за организацию рассмотрения обращений, переданные в письменном виде непосредственно главе местного самоуправления при проведении им информационных или иных публичных мероприятий, направленные в форме электронного документа по электронной почте на электронный адрес Администрации, а также через официальный сайт Администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет, переданные в письменной и устной форме в ходе проведения личного приема) осуществляется специалистом управления делами Администрации, ответственным за организацию рассмотрения обращений.

За 2022 год было принято и зарегистрировано в СЭДО 1004 обращения и результаты их рассмотрения (100 %), в том числе 117 областных обращений (в 2021 г. – 1192).

**Информация о проведении «тематических» и «горячих» телефонных линий**

Информирование населения о проведении тематических и горячих телефонных линий, осуществляется через газету «Кулебакский металлист», официальный сайт городского округа не позднее чем за 3 (три) календарных дня до проведения.

«Горячая телефонная линия» проводится каждый второй и четвертый понедельник с 16-00 до 18-00 по телефону 83176-5-02-20 главой местного самоуправления.

Рассмотрению поступивших на «горячую линию» обращений руководителями и специалистами администрации уделяется особое внимание. Все звонки изучаются, в случае необходимости проводятся первоочередные мероприятия.

Следует отметить, что количество обращений, поступающих на «горячую линию» администрации, требующих дополнительной проработки и постановки на контроль, практически свелось к нулю. В основном поступают вопросы населения справочного характера.

В 2022 году администрацией округа проведены 37 «тематических» телефонных линий по вопросам ЖКХ, образования, здравоохранения, социальной защите, летнему оздоровительному отдыху и туризму, семейной политике и др. (в 2021 году – 14).

Объективное и своевременное рассмотрение обращений граждан, в том числе и на «горячую линию», удовлетворение их законных прав и интересов является одним из приоритетных направлений администрации.

**Организация иных форм работы с обращениями граждан**

**(выездные приемы, работа Депутатского центра, Платформа обратной связи, работа ЦУР)**

В рамках федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» администрация городского округа город Кулебаки при поддержке Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ реализует мероприятия по внедрению единого окна цифровой обратной связи, включая сообщения, жалобы, в том числе по государственным и муниципальным услугам и функциям – **Платформа обратной связи.** Виджеты данной платформы по обращениям и опросам (голосованиям) размещены на главной странице официального сайта администрации округа. С их помощью граждане через портал Госуслуг могут сообщить о проблеме, а также пройти опрос (голосование) по актуальным и значимым темам. Всего в 2022 г. было отработано **102** обращения граждан через данную платформу, по сравнению с 2021 г. количество обращений возросло в 1,36 раза (102/75) (2021 – 75, 2020 – 9). В 2022 году специалисты сектора информационной политики управления делами приняли участие в семинарах по рассмотрению и обработке обращений граждан в ПОС.

В соответствии с поручением Губернатора Нижегородской области и Минцифры области обеспечено подключение к Платформе обратной связи максимального количества подведомственных организаций, осуществляющих публично-значимые функции (образование, культура, спорт и др.). Всего подключено **48** подведомственных организаций.

В 2022 году продолжилась работа с **Центром управления регионом (ЦУР) в рамках проекта «Инцидент»,** который действует с 2018 года. Данная программа разработана в целях оперативного реагирования на сигналы граждан, размещаемые в социальных сетях. Работа ведется в тесном взаимодействии со специалистами структурных подразделений администрации. Всего за отчетный период в рамках «Инцидента» подготовлено **912** ответов на комментарии и сигналы жителей городского округа (2021 – 923, 2020 – 241, 2019 – 221). Чаще всего, это вопросы благоустройства, освещения, дорожной деятельности, вывоза мусора, уборка снега, качество водоснабжения и отопления и др. С момента запуска Центра управления регионом среднее время ответа гражданам в социальных сетях сократилось в два раза – c 8 до 4 часов, среднее время обработки обращений в администрации г.о.г.Кулебаки в 2022 году составило 2,5 часа.

Согласно проводимой Центром управления регионом **ежеквартальной рейтинговой оценки** работы органов власти с обратной связью в социальных сетях, администрация городского округа город Кулебаки **входит в «зеленую» зону (высшая оценка).** ЦУРом оценивается: качество ответов, скорость реакции, количество просрочек, взаимодействие с ЦУР, качество социальных сетей.

Кроме программы «Инцидент» большое количество обращений поступает через аккаунты главы МСУ г.о.г.Кулебаки (и.о. главы МСУ до 01.09.2022, заместителя главы администрации по строительству, благоустройству и ЖКХ, депутата ГД ФС РФ). Всего в отчетном периоде обработано **359** таких обращений. Всего же с учетом ПОС, «Инцидент» и аккаунтов руководителей администрации обработано **1373** обращения жителей (в 2021 году - 998).

Традиционно проводятся тематические приемы граждан и приемы депутатов в рамках работы Общественной приемной округа (Депутатского центра).

В 2022 году осуществлялись организация и информационное сопровождение **встреч и визитов** в г.о.г.Кулебаки должностных лиц правительства Нижегородской области и депутатов представительных органов власти, все вопросы и обращения были отработаны в рабочем порядке:

* В январе состоялся визит министра спорта Нижегородской области А.А.Кононова. Посетив спортивные залы ФОКа и Дома спорта, представители администрации г.о.г. Кулебаки и министр обсудили вопросы дальнейшего развития физической культуры и спорта в городском округе город Кулебаки.
* В мае депутат Законодательного собрания Нижегородской области А.М. Барыков посетил р.п.Гремячево, где он встретился с жителями и вручил ДЮСШ р.п.Гремячево-2 боксерский ринг (из средств поддержки территорий).
* В июле состоялась рабочая встреча депутата Государственной Думы ФС РФ Н.В.Назаровой с сотрудниками администрации и депутатами Совета депутатов. Также депутат ознакомилась с ходом работ по благоустройству пл.Ленина и ходом работ по строительству детского сада на 40 мест в с.п.Велетьма, объект национального проекта «Демография».
* В октябре в г.о.г.Кулебаки прошел Парламентский день, в мероприятии приняли участие депутаты Законодательного Собрания Нижегородской области под председательством Е.Б.Люлина, представители регионального Правительства, ГУАД и других организаций области.
* В октябре состоялась встреча депутата Государственной Думы ФС РФ Н.В.Назаровой с главой МСУ г.о.г.Кулебаки В.С. Юрасовым; ознакомление с ходом работ по строительству детского сада на 40 мест в с.п.Велетьма, объект национального проекта «Демография»», ознакомление с благоустройством пл.Ленина, объект (общественное пространство) регионального проекта «Формирование комфортной городской среды», федерального проекта «Формирование комфортной городской среды» национального проекта «Жилье и городская среда», благоустраиваемый в 2022 г.. Также она приняла участие в мероприятии, посвященном Дню матери (матери мобилизованных граждан; матери, погибших в ходе СВО; матери, погибших в Чеченской войне).

С участием специалистов администрации проведено три дистанционных приема граждан депутатом Законодательного собрания Нижегородской области VII созыва А.М.Барыковым. Всего рассмотрено **17 обращений**. Все озвученные в ходе приема вопросы и переданные депутату обращения поставлены на контроль. Кроме того, оказана материальная помощь из Фонда поддержки территорий трем учреждениям (МБУ ДО ДЮСШ, МБОУ школа № 1 и МБДОУ детский сад № 29 «Светлячок») на общую сумму 573 445,0 руб.

Главный специалист управления делами Е.В.Щаднова

30 января 2022 г.