|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  Управляющий делами администрации г.о.г.Кулебаки  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.В.Кузнецова  22.01.2021 года |

ОТЧЕТ

о рассмотрении обращений граждан

в администрации городского округа город Кулебаки

**за 2020 год**

Организация работы с обращениями граждан в администрации городского округа город Кулебаки ведется в соответствии с [Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](http://www.admgor.nnov.ru/goradm/59-fz.htm), [законом Нижегородской области №124-З от 07.09.2007 года "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 10.08.2018 года № 2015 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 2020 год размещено 43 (2019 – 43) 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 45 (2019 – 36) публикаций о приемах граждан и проведении «горячих телефонных линий».

**Информация о рассмотрении письменных обращений граждан,**

**поступивших на имя главы администрации городского округа город Кулебаки**

**За 2020 год** в администрацию городского округа город Кулебаки от граждан поступило **768** обращений (в 2019 году - 890), в т.ч.:

- письменных обращений – **517** (в 2019 – 653),

- областных обращений – **102** (в 2019 году –98)**;**

- депутатских запросов **– 55** (в 2019 году – 64).

- по электронным каналам связи (Интернет-приемная, электронная почта) - **94** обращений (в 2019 году – 75)

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Разъяснено | 665 | 86,59% |
| Удовлетворено | 79 | 10.29% |
| Отказано | 12 | 1,56% |
| Не входит в компетенцию администрации | 2 | 0,26% |
| Заявители отказались от заявлений | 2 | 0,26% |
| Находится на рассмотрении | 8 | 1,04% |
| Анонимные | - | - |
| **ИТОГО** | **768** | 100 % |

На централизованный контроль были поставлены все обращения на имя главы администрации, из них 122 (15,9%) поставлены на особый контроль. Специалистом по работе с обращениями граждан исполнителям еженедельно выдаются карточки предупредительного контроля об исполнении служебных документов.

Работа с обращениями граждан рассматривается ежемесячно на комиссии по денежному поощрению муниципальных служащих администрации. За 2020 год нарушений сроков исполнения заявлений не выявлено (в 2019 г.- нарушений сроков не выявлено).

Исполнение заявлений граждан составляет 100 %.

От граждан льготных категорий поступило 7 обращений (в 2019 году – 8). 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 сельских населенных пунктов, наделены полномочиями по самостоятельной регистрации и рассмотрению обращений граждан.

За 2020 год от граждан в Территориальное управление № 1 (р.п.Гремячево, с.Теплово, с.Ломовка, с.Шилокша) поступило письменных обращений - **9** (в 2019 году – 22)**.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Разъяснено | 5 | 55,6% |
| Удовлетворено | 4 | 44,4% |
| **ИТОГО** | **9** | 100 % |

За 2020 год от граждан в Территориальное управление № 2 (р.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 53 письменных обращений (в 2019 году – 166), снижение в 3 раза.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Разъяснено | 36 | 67,9% |
| Удовлетворено | 17 | 32,1% |
| **ИТОГО** | **53** | 100 % |

**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, в кабинетах или по телефонам.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте городского округа город Кулебаки, на информационном стенде в Администрации, а также размещается для обозрения в местах проведения личного приема.

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

В 2020 году принято **110 граждан на личном приёме** (в 2019 году - 226), в т.ч.:

- глава администрации – 16 (в 2019г. – 132),

- заместители главы администрации – 0 (в 2019г. – 19),

- начальник ТУ № 1 - 94 (в 2019 г. – 68),

- начальник ТУ № 2 - 0 (в 2019 г. – 7)

**Устные обращения граждан на имя главы администрации г.о.г.Кулебаки**

За 2020 год в администрацию городского округа город Кулебаки поступило 27 устных обращения граждан(в 2019 году – 19), на которые ответы даны в ходе обращения заявителя (без регистрации обращений).

**Тематика поступивших обращений**

**(письменных и на личном приеме) на имя главы администрации (главы местного самоуправления с 10.11.2020) городского округа город Кулебаки в 2020 году**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тема обращения** | **2020 год** | | **2019 год** | |
| **Кол-во** | **%** | **Кол-во** | **%** |
| 1. Землепользование | 77 | 9,8 | 123 | 12 |
| 2. Строительство | 29 | 3,7 | 50 | 4,9 |
| 4. Жилищно-коммунальное хозяйство | 124 | 15,8 | 225 | 22 |
| 3. Жилищные вопросы | 106 | 13,5 | 158 | 15,5 |
| 7. Благоустройство | **278** | **35,5** | **371** | **36,3** |
| 5. Социальное обеспечение | 29 | 3,7 | 12 | 1,2 |
| 6. Образование | 26 | 3,3 | 9 | 0,9 |
| 7. Здравоохранение | 7 | 0,9 | 1 | 0,1 |
| 8. Работа общественного транспорта | 19 | 2,4 | 12 | 1,2 |
| 9. Прочие | 89 | 11,4 | 61 | 5,9 |
| **ИТОГО ОБРАЩЕНИЙ**  **(письменные и на личном приеме)** | **784** | **100** | **1022** | **100** |

**Тематика поступивших обращений в территориальное управление № 1 в 2020 году**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тема обращения** | **2020** | | **2019 год** | |
| **Кол-во** | **%** | **Кол-во** | **%** |
| 1. Землепользование | - | - | 1 | 1,1 |
| 2. Строительство | - | - | - | - |
| 4. Жилищно-коммунальное хозяйство | 12 | 11,6 | 24 | 26,7 |
| 3. Жилищные вопросы | - | - | - | - |
| 7. Благоустройство | 53 | 51,5 | 54 | 60 |
| 5. Социальное обеспечение | - | - | - | - |
| 6. Образование | - | - | - | - |
| 7. Здравоохранение | 2 | 1,9 | - | - |
| 8. Работа общественного транспорта | 14 | 13,6 | - | - |
| 9. Прочие | 22 | 21,4 | 11 | 12,2 |
| **ИТОГО ОБРАЩЕНИЙ**  **(письменные и на личном приеме)** | **103** | **100** | **90** | **100** |

**Тематика поступивших обращений в территориальное управление № 2 в 2020 году**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тема обращения** | **2020 год** | | **2019 год** | |
| **Кол-во** | **%** | **Кол-во** | **%** |
| 1. Землепользование | - | - | 30 | 18,0 |
| 2. Строительство | - | - | - | - |
| 4. Жилищно-коммунальное хозяйство (без учета обращений по выделению мест под захоронение\*) | 7 | 13,2 | 47 | 28,3 |
| 3. Жилищные вопросы | - | - | 3 | 18,8 |
| 7. Благоустройство | 41 | 77,4 | 49 | 29,5 |
| 5. Социальное обеспечение | - | - | - | - |
| 6. Образование | - | - | - | - |
| 7. Здравоохранение | - | - | - | - |
| 8. Работа общественного транспорта | - | - | - | - |
| 9. Прочие | 5 | 9,4 | 37 | 22,3 |
| **ИТОГО ОБРАЩЕНИЙ**  **(письменные и на личном приеме)** | **53** | **100,0** | **166** | **100,0** |

\* заявления по вопросу выделения мест под захоронения 2019– 81; 2020 – 95 в общем количестве заявлений не учитываются.

**Количественный анализ обращений, поступивших на имя главы администрации (главы местного самоуправления), заместителей главы и начальников территориальных управлений:**

- общее количество обращений уменьшилось на 430 или на 24 % (2020 – 967, 2019 - 1278),

- количество письменных обращений уменьшилось на 248 или на 23% (2020 – 830, 2019 – 1078),

- количество обращений на личных приемах уменьшилось на 116 или на 51,3 % (2020 – 110, 2019 – 226).

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

Во исполнении Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» с 01.05.2017 г. 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 информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям. С 09 января по 31 декабря 2020 года на портале ССТУ.РФ в разделе «Результаты рассмотрения обращений» было размещено в электронной форме 784 обращения 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 года 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 Администрации 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, переданное в письменной и устной форме в ходе проведения личного приема) осуществляется специалистом управления делами Администрации, ответственным за организацию рассмотрения обращений.

За период с 09.01.2020 года по 31.12.2020 года было принято и зарегистрировано в СЭДО 784 обращения и результаты их рассмотрения (100 %), в том числе 102 областных обращения.

**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 первый и третий 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.

В 2020 году администрацией округа проведены 4 «тематических линий» по вопросам ЖКХ, трудовым отношениям и социально-правовым вопросам, противодействию коррупции (в 2019 году – 4.

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.

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

**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 Минкомсвязи 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 отчетном периоде было отработано **9 обращений** граждан через данную платформу. В марте отчетного года прошло обучение ответственного специалиста (начальник сектора информационного обеспечения управления делами) по рассмотрению и обработке сообщений, а также созданию опросов и голосования по актуальным вопросам.

В соответствии с поручением Минкомсвязи к 1 ноября 2021 года планируется обеспечить подключение к Платформе обратной связи максимального количества подведомственных организаций, осуществляющих публично-значимые функции(образование, культура, спорт и др.). В настоящее время разработан график подключения и плановые показатели: на 1 апреля – подключить не менее 10 %; на 1 июня – не менее 30 %; на 1 ноября – не менее 50% подведомственных организаций (школ – 12, дошкольных учреждений – 7, учреждений дополнительного образования – 1, учреждений клубного типа – 1, библиотек – 1, учреждений дополнительного образования в сфере культуры – 2, организаций спорта - 1).

В 2020 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. Всего за отчетный период в рамках «Инцидента» подготовлен **241 ответ** на комментарии и сигналы жителей городского округа (2019 – 221). Чаще всего, это вопросы благоустройства, освещения, дорожной деятельности, вывоза мусора и ЖКХ. С момента запуска Центра управления регионом среднее время ответа гражданам в социальных сетях сократилось в два раза – c 8 до 4 часов.

Осуществлялась координация работы **Общественной приемной (Депутатского центра) городского округа город Кулебаки**. С апреля 2020 года в связи с пандемией коронавируса Депутатский центр работал в дистанционном формате. В Общественной приемной приемы граждан проводят депутаты Государственной Думы РФ, Законодательного собрания Нижегородской области, Совета депутатов г.о.г.Кулебаки, руководители и специалисты администрации городского округа. В соответствии с графиками организовывались еженедельные приемы населения. График ежемесячно публикуется в местных СМИ и официальном сайте. В 2020 году проводились тематические приемы граждан.

В целях реализации демографических инициатив Президента РФ Владимира Путина и активного информирования жителей о мерах социальной поддержки семей в рамках федерального партийного проекта «Крепкая семья» в городском округе на базе местной Общественной приемной в феврале 2020 года была открыта **«Семейная приемная».** Здесь жители могут получить актуальную информацию об изменениях законодательства, правах и возможностях социальной поддержки, бесплатную юридическую помощь, проконсультироваться по вопросам образования, воспитания детей и многое другое. Также на базе «Семейной приемной» проводятся тематические приемы граждан.

В 2020 году в рамках данного проекта был организован Тематический прием граждан по вопросу: «Послание Президента: новые меры социальной поддержки семей с детьми».

В сентябре - октябре в общественной приемной прошли Неделя приема граждан по вопросам организации системы здравоохранения в осенне-зимний период в условиях сложившейся эпидемиологической обстановки и Неделя приемов граждан старшего поколения по социально-правовым вопросам, приуроченная к Международному дню пожилого человека.

В июле в рамках Недели приема по вопросам защиты трудовых прав граждан, учитывая сложную эпидемиологическую ситуацию в округе, в социальной сети ВКонтакте организовано онлайн мероприятие «Деловой прием» «Защита трудовых прав». Также летом была организована Неделя приемов граждан по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания. Приемы прошли в онлайн формате с привлечением сотрудников Центра правовой информации на базе Центральной библиотеки и подписчиков социальной сети ВКонтакте. Всем обратившимся гражданам была оказана консультационная помощь.

В ноябре отчетного периода в рамках Недели приемов граждан по вопросам ЖКХ была организована работа «горячей телефонной линии». В период со 2 по 6 ноября на вопросы жителей отвечали специалисты администрации и обслуживающих организаций городского округа. Основные вопросы, по которым обращались граждане, касались начисления коммунальной услуги за вывоз ТКО, заключения договоров на ВКГО в многоквартирном доме, нарушений температурного режима в квартирах и др. На все вопросы были даны разъяснения.

С 1 по 10 декабря - прошла традиционная Декада приема граждан. Прием вели муниципальные депутаты, руководители органов местного самоуправления, специалисты администрации, управления образования, Центра занятости населения и др. Приемы проходили в форме «горячей телефонной линии». Всего в рамках Недели приема граждан обратилось 12 человек. Всем обратившимся были даны разъяснения и консультации по вопросам здравоохранения, ЖКХ, по трудовым вопросам, вопросам дошкольного и школьного образования, социально значимым вопросам и вопросам старшего поколения.

В 2020 году в рамках работы Депутатского центра рассмотрено 42 обращения, из них: 41 – положительно, 32 – рассмотрено на личных приемах. Более 35 % обратившихся – пенсионеры, работающие граждане – около 42 %. Наибольший процент обращений – более 17 % - касался вопросов соцобеспечения, вопросы предоставления жилищно-коммунальных услуг составили более 9 %, иные – 8%.

Два приема граждан проведено депутатом ЗСНО VI созыва В.П.Анисимовыми и его старшим помощником. Все озвученные в ходе встреч вопросы и переданные депутату обращения поставлены на контроль.

**В 2020 году основными задачами в организации работы с обращениями граждан и формированием обратной связи с населением являются:**

1. обеспечение соблюдения сроков рассмотрения обращений в соответствии с законодательством;

2. организация приема обращений граждан посредством Платформы обратной связи, эффективная работа с ЦУР региона.

Главный специалист управления делами Е.В.Щаднова

22 января 2021 год