**Информация**

**об итогах работы с обращениями граждан в администрации**

**Мари-Турекского муниципального района за 2023 год**

 Работа с обращениями граждан - одно из наиболее приоритетных направлений в деятельности администрации Мари-Турекского муниципального района Республики Марий Эл, что в значительной мере способствует удовлетворению нужд и запросов граждан, повышению авторитета органов власти и управления, укреплению их связи с населением.

Организация работы с обращениями граждан в администрации района осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59 –ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Порядком организации работы с обращениями граждан.

Для реализации права граждан на обращение созданы необходимые условия: осуществляется прием и регистрация как письменных, так и электронных обращений; ведется личный прием граждан.

Граждане имеют возможность направить свои обращения:

- с помощью Платформы обратной связи (ПОС), (подача обращений через портал госуслуг). Любой гражданин, зарегистрированный на портале, может сообщить о проблеме в мобильном приложении системы и проследить за ходом ее решения;

- по электронной почте (adm\_mari\_turek@mail.ru), через сайт МО;

- письменно на адрес администрации: п.Мари-Турек, ул.Парковая, д.7;

- устно (на личном приеме граждан Главой и заместителями Главы администрации, на собраниях и встречах);

- в системе «Инцидент- менеджмент», (предоставление обращений посредством популярных социальных сетей, Instagram, Одноклассники, ВКонтакте);

 Все поступающие в органы МСУ обращения, а также сканированные ответы на обращения загружаются в федеральную информационную систему ССТУ.РФ ежемесячно. (Сетевой справочный телефонный узел – сайт для органов власти, созданный для проведения Общероссийского дня приема граждан.)

На контроль в обязательном порядке ставятся все письменные и устные обращения граждан, коллективные обращения, обращения, поступившие на личных приемах, обращения, поступившие в форме электронного документа. Особое внимание уделяется срокам и качеству рассмотрения поступивших обращений.

    В 2023 году в администрацию Мари-Турекского муниципального района и ее отделы поступило 975 обращений, 745 письменных, 230 устных.

29 обращений направлено в электронном виде По результатам рассмотрения обращений граждан: дано 231 разъяснение, удовлетворено – 637, в стадии рассмотрения на конец года было 63 обращения.

В 2023 году количество обращений граждан, поступивших из вышестоящих органов увеличилось: 65 (2023 г- 50, *2021 г -79, 2020 г. – 58, 2019 г – 35, в 2018 г. – 52, в 2017 году – 55)*: из Правительства и министерств РМЭ (40), депутатов различного уровня (2), Роспотребнадзора (15), прокуратуры (1), Уполномоченного по правам ребенка (3), Рессельхознадзора (1), Роскадастра (2), Росреестра (1)

 количество коллективных обращений **-** 22 *(2022- 19, 2021 г - 21, 2020 г.- 23; 2019 г.- 12, 2018 г. -11 , 2017 г. - 24)*:

- вновь поступили обращения по строительству Арборской школы, - ремонту дороги до д.Сардаял;

- об обследовании МКД и выделении в с.Мари-Билямор;

- об отсутствии пруда и ремонту дороги в д.Китнемучаш;

- о необходимости ремонта почтового отделения в Д.Тат-Китня;

- о пожарной безопасности в д.Сукма;

- о развитии туризма в д.Арборы;

- о ремонте дорог в с.Хлебниково;

- о газификации д.Большой Руял;

- о благоустройстве дороги в д.Шихалеево;

- о ремонте моста в д.Нижняя Мосара;

- о распределении квартир для переселенцев в п.Мари-Турек;

- о бесхозном здании в д.Большой Карлыган;

- о плохой экологической обстановке в д.Нижний Турек.

Сроки рассмотрения обращений граждан отслеживаются ежедневно, организовано напоминание об обращениях, срок рассмотрения которых заканчивается в ближайшую неделю. Средний срок рассмотрения поступивших обращений граждан составил 8-10 дней.

Анализ тематики обращений показывает, что в целом структура обращений остается стабильной:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вопросы | 2015 год | 2016 год | 2017 год | 2018 год | 2019 год | 2020год | 2021год | 2022 год | **2023 год** |
| Социальная защита | 517 | 507 | 495 | 393 | 496 | 481 | 443 | 422 | 358 |
| Образование, культура | 236 | 306 | 278 | 201 | 160 | 192 | 213 | 184 | 177 |
| АПК | 455 | 82 | 185 | 125 | 89 | 82 | 165 | 254 | 125 |
| Жилье | 83 | 142 | 107 | 43 | 72 | 93 | 151 | 168 | 123 |
| Строительство | 100 | 212 | 191 | 71 | 195 | 177 | 110 | 93 | 81 |
| Разное | 78 | 80 | 111 | 155 | 153 | 118 | 38 | 44 | 41 |
| ЖКХ  | 19 | 17 | 18 | 13 | 9 | 15 | 24 | 9 | 20 |
| Транспорт | 2 | 4 | 0 | 2 | 2 | 2 | 12 | 6 | 8 |
| Торговля, бытовое обслуживание | 8 | 4 | 2 | 0 | 4 | 9 | 6 | 6 | 16 |
| Работа органов МСУ | - | - | 0 | 0 | 0 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| Здравоохранение | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 6 | 16 |
| Связь | - | - | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Финансы и деятельность банков | - | - | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Религия | - | - | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| Выплата заработной платы | 53 | 38 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Труд и занятость  | 4 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 5 |
| Промышленность | 2 | 14 | 19 | 19 | 7 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| Всего | 1558 | 1410 | 1409 | 1024 | 1187 | 1175 | 1174 | 1198 | 975 |

По-прежнему, многочисленными являются вопросы социальной защиты по предоставлению мер социальной поддержки, вопросы строительства, образования, агропромышленного комплекса и жилья. К разным вопросам относятся вопросы опеки и попечительства.

 В администрации района достаточно серьезное внимание уделяется качеству подготовки ответов на обращения граждан. Каждое обращение гражданина внимательно рассматривается, выясняются обстоятельства, при необходимости организуется выезд к заявителю, проводятся беседы, даются различные разъяснения и только после всей этой проведенной работы, с учетом выясненных обстоятельств, дается обоснованный ответ автору. Информация о принятых мерах по обращению доводится до заявителя в ходе «обратной связи». Регулярно проводится аналитическая работа по выявлению причин обращений граждан, усилена контрольная работа за исполнением обращений.

В целом в органы местного самоуправления и муниципальные учреждения Мари-Турекского района поступило 3918 обращений граждан, 3602 – социально- значимых. В органы МСУ поступило 1673 обращения (1357 из них социально- значимых), в муниципальные учреждения 2245 обращений (2245 социально- значимых).

Обращения граждан поступают и через Платформу обратной связи. Система мониторинга Центра управления регионом (ЦУР) фиксирует обращения в сети на официальных сайтах органов власти, в комментариях популярных сообществ, пабликах органов власти; направляет в профильное ведомство; контролирует предоставление обратной связи и решение проблемы; размещает ответ о решении проблемы на той площадке, где размещено сообщение гражданина.

Сообщения, поступающие через платформу обратной связи, не попадают под действие федерального закона, регулирующего работу с обращениями граждан. Основная цель платформы — быстрое решение актуальных проблем граждан. Используя механизмы платформы обратной связи, граждане могут оценить полученный ответ (результат решения проблемы) по пятибалльной шкале. Обратная связь позволяет органам власти отследить основные запросы населения и повысить эффективность своей работы.

Работа с обращениями граждан через платформу обратной связи (Платформа обратной связи (ПОС) - платформа федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг» (ЕПГУ): поступило 284 обращения, из них в системе «Инцидент- менеджмент» - 258.

 Налаживание диалога между властью и населением, осуществление мониторинга общественного мнения по самым актуальным вопросам жизни района позволяет органам местного самоуправления выявить узловые проблемы, принять эффективные управленческие решения, повышать уровень доверия к власти.

 Заместитель главы администрации

Мари-Турекского муниципального района С.В.Гергей