**Информационно-аналитический отчет**

**о проделанной работе с обращениями и сообщениями граждан и организаций в администрации муниципального образования**

**«Ленский район» за 2022 год**

За 2022 год деятельность администрации муниципального образования «Ленский район» была направлена на реализацию задач по исполнению требований федерального и республиканского законодательства в части усиления контроля, направленного на предотвращение нарушений порядка и сроков рассмотрения обращений и сообщений граждан и организаций, а также повышения эффективности и качества проводимой работы.

Вся работа с обращениями и сообщениями граждан и организаций в администрации муниципального образования «Ленский район» построена на взаимопонимании сторон, ответственности должностных лиц и осознании ими того, что обращения граждан в органы местного самоуправления – это способ защиты их прав и законных интересов.

В адрес главы муниципального образования «Ленский район» **за 2022 год** поступило **1412 письменных и устных обращений граждан**, из них – **1328 письменных**, в том числе 294 обращений в форме электронного документа и **149 устных обращений**, поступивших в ходе личного приема граждан.

Наибольшее количество письменных обращений за 2022 год в адрес главы муниципального образования «Ленский район» зарегистрировано от жителей города Ленска - 797 ед., жителей поселка Витим – 75 ед., села Орто-Нахара – 57 ед., поселка Пеледуй – 42 ед.

В основном жители Ленского района обращаются за предоставлением земельных участков, выдачи градостроительного плана под индивидуальное строительство жилья, оказанием материальной помощи, выделением жилья.

За 2022 год зарегистрировано **21 коллективных и 29 повторных обращений**. Тематика данных обращений – переселение из ветхого и аварийного жилья, выделение жилья в городе Ленске, оказание материальной помощи, земельные споры.

Характеристика вопросов, поставленных в обращениях в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений, представлена в форме 1. Наибольшее количество обращений поступает по разделам «Социальная сфера» 530 ед., «Жилищно-коммунальная сфера» 278 ед., «Экономика» 450 ед.

**Результаты** **рассмотрения** письменных обращений граждан в администрации муниципального образования «Ленский район» за 2022 год, следующие: из 1328 письменных обращений поддержано 872 ед., даны ответы разъяснительного характера 456 ед.

**На контроль поставлено 304 ед**., из них поддержано 59 ед., авторам обращений даны необходимые разъяснения 245 ед. Нарушений установленных законодательством сроков рассмотрения обращений за 2022 год не установлено.

На официальный информационный портал Республики Саха (Якутия), где предусмотрен модуль «Обращения граждан», за отчетный период поступило 25 обращений из них 4 переадресованы по компетенции, на 21 обращение даны своевременные ответы.

На Платформу обратной связи (ПОС) через портал Госуслуги, а также через цифровой помощник Главы Республики Саха (Якутия) «AITA» поступило 7 обращений.

Работа с устными обращениями граждан

В соответствии с утвержденными планами работы, главой муниципального образования «Ленский район» в течение 2022 года проведено **20 приемов** **населения** по личным вопросам. Всего за отчетный период главой администрации **принято 135 граждан,** от них поступило **149 вопросов**, из них **31 обращение** поставлено **на контроль**. По результатам рассмотрения поддержано и приняты меры по 6 обращениям, даны ответы разъяснительного характера – 143 ед. Основными вопросами поступивших обращений являются вопросы обеспечения жильем, переселение граждан из ветхого и аварийного жилья, оказание материальной помощи на проезд к месту лечения и ремонт жилья.

В том числе проведено **6 выездных приема граждан**, принято 37 человек, от них поступило 45 вопросов, из них 7 обращений поставлены на контроль, на все вопросы даны ответы разъяснительного характера. Основными вопросами жителей поселений являются выделение земельных участков для строительства и ведения сельского хозяйства, оказание материальной, медицинской помощи, выделение жилья в городе.

Также в соответствии с распоряжением Главы Республики Саха (Якутия) от 05.04.2017 года №307-РГ «О проведении Общереспубликанских дней приема граждан» проведено **6 Общереспубликанских дней приема граждан**, по району принято 114 граждан.

Приемы граждан проведены с учетом всех профилактических мер, направленных на нераспространение новой коронавирусной инфекции (COVID-19), а именно масочный режим, соблюдение социальной дистанции, использование дезинфекторов, санация помещения для приема граждан рециркулятором и т.д.

Организационная работа

Информация о порядке обращения, образцы заявлений, нормативно правовые акты, а также графики приема граждан главой и заместителями главы администрации МО «Ленский район»доводятся до сведения граждан через официальный сайт и информационный стенд, находящийся на 1 этаже администрации.

Информация об итогах работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования «Ленский район» размещается на официальном сайте муниципального образования «Ленский район».

На заседаниях коллегии администрации муниципального образования «Ленский район» ежеквартально рассматриваются итоги работы с обращениями и сообщениями граждан и организаций, в течении 2022 года приняты следующие постановления главы:

1. от 17.02.2022 года № 01-03-69/2 «Об итогах работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования «Ленский район» за 2021 год»;

2. от 21.04.2022 года № 01-03-225/2 «Об итогах работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования «Ленский район» за I квартал 2022 года»;

3. от 03.10.2022 года № 01-03-615/2 «Об итогах работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования «Ленский район» за II квартал 2021 года»;

4. от 17.10.2022 года 01-03-664/2 «Об итогах работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования «Ленский район» за III квартал 2022 года».

Работа по реализации Указа Президента РФ от 17.04.2017 года №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», организована полностью.

Во всех поселениях Ленского района назначены ответственные за работу на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ. Обеспеченность ПО VipNet Client городских и сельских поселений Ленского района версии 4х является 100%, заполнение раздела «Результаты рассмотрения обращений» на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ ведется систематически.

За отчетный период выявлены нарушения в части не предоставления ежемесячного отчета по заполнению раздела «Результаты рассмотрения обращений» на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ администрациями МО «Поселок Витим», МО «Салдыкельский наслег», МО «Наторинский наслег». Объяснительные ответственных специалистов предоставлены в Управление по работе с обращениями и сообщениями граждан и организаций Администрации Главы Республики Саха (Якутия) и Правительства Республики Саха (Якутия).

Специалистами всех поселений района, ответственных за работу на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ, принято участие в тестовых испытаниях в рамках подготовки к Общереспубликанскому дню приема граждан в 2022 году на базе специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи (СПО УАРМ ОДПГ). Информация о результатах участия направлена своевременно.

В целях повышения качества работы с обращениями и сообщениями граждан и организаций, администрация муниципального образования «Ленский район» ставит следующие задачи:

- принимать необходимые меры по повышению ответственности должностных лиц за результаты работы с обращениями и сообщениями граждан и организаций, строго соблюдать дни и часы приема граждан;

- не допускать формальных и недостоверных ответов;

- продолжать принимать необходимые меры по недопущению нарушения сроков рассмотрения обращений и сообщений граждан и организаций (привлекать к ответственности лиц, допустивших нарушение сроков);

- ежеквартально составлять отчеты о работе с обращениями и сообщениями граждан и организаций и размещать их на официальном сайте администрации;

- при организации личного приема руководителями администрации района, обращать особое внимание на необходимость принципиального улучшения работы с обращениями и сообщениями граждан и организаций, своевременно информировать заявителей о результатах рассмотрения их обращений, разъяснять гражданам возможные (в рамках действующего законодательства) пути и способы разрешения поднимаемых ими вопросов;

- продолжать работу по повышению эффективности и качества рассмотрения обращений и сообщений граждан и организаций.

**Количество письменных и устных обращений граждан и организаций поступивших в администрацию МО «Ленский район» за 2022 год**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование показателя** | **Письменные обращения** | **Устные обращения** |
| Количество обращений | Количество обращений |
| **1** | **Количество поступивших обращений** | **1328** | **149** |
| 2 | * поступило обращений в форме электронного документа | **294** | **Х** |
| 3 | * поступило коллективных обращений | 21 | - |
| 4 | * поступило повторных обращений | 29 | 5 |
| 5 | * взято на контроль | 304 | 30 |
| 6 | * рассмотрено с выездом на место | 2 | - |
| 7 | * рассмотрено комиссионно | - | - |
| **8** | **Распределение обращений по видам (сумма строк 9+10+11 = строка 1):** | **1328** |  |
| 9 | заявлений | 1328 | 149 |
| 10 | жалоб | - | - |
| 11 | предложений | - | - |
| **12** | **Поступило из иных:** | **18** | **Х** |
| 13 | * федеральных органов государственной власти | 28 | Х |
| 14 | * республиканских органов государственной власти | 32 | Х |
| 15 | * органов местного самоуправления | - | Х |
| **16** | **Количество содержащихся в обращениях вопросов (должно соответствовать сумме строк 22 и 26)** | **Х** | **Х** |
| **17** | **По вопросам, относящимся к предметам ведения (сумма строк 18+19+20+21 = строка 15):** | **Х** | **Х** |
| 18 | * Российской Федерации | Х | Х |
| 19 | * Российской Федерации и субъектов Российской Федерации | Х | Х |
| 20 | * субъектов Российской Федерации | Х | Х |
| 21 | * органов местного самоуправления | Х | Х |
| **22** | **Количество обращений и вопросов, содержащихся в обращениях, перенаправленных для рассмотрения по компетенции (сумма строк 23+24+25)** | - | - |
| 23 | * в федеральные органы исполнительной власти | - | - |
| 24 | * в исполнительные органы власти Республики Саха (Якутия) | - | - |
| 25 | * в органы местного самоуправления городских округов и муниципальных районов | - | - |
| **26** | **Количество обращений и вопросов, рассмотренных в органе (сумма строк 27+29+30+31+32+33)** | 1328 | 149 |
| 27 | * поддержано | 872 | 6 |
| 28 | * в том числе меры приняты | - | - |
| 29 | * разъяснено | 585 | 143 |
| 30 | * не поддержано | - | - |
| 31 | * оставлено без ответа | - | - |
| 32 | * дан ответ автору | - | - |
| 33 | * находятся на рассмотрении |  |  |

**Количество вопросов в письменных обращениях граждан и организаций по тематическому разделу**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематический раздел** | | Количество обращений |
| **Государство, общество, политика** | Конституционный строй | 7 |
| Основы государственного управления | 16 |
| Гражданское право | 10 |
| Международные отношения. Международное право | - |
| Приватизация государственной и муниципальной собственности | 1 |
| **Итого:** | | **34** |
| **Социальная сфера** | Семья | 265 |
| Труд и занятость населения | 10 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 209 |
| Образование. Наука. Культура | 31 |
| Здравоохранение. Физическая культура. Спорт. Туризм | 15 |
| **Итого:** | | **530** |
| **Экономика** | Финансы | 1 |
| Хозяйственная деятельность | 149 |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | - |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 292 |
| Информация и информатизация | 8 |
| **Итого:** | | **450** |
| **Оборона, безопасность, законность** | Оборона | 29 |
| Безопасность и охрана правопорядка | 5 |
| Уголовное право. Исполнение наказаний | - |
| Предоставление жилья по договору социального найма (ДСН) | 2 |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | - |
| **Итого:** | | **36** |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | Жилищный фонд | 1 |
| Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере | 249 |
| Коммунальное хозяйство | 26 |
| Оплата строительства, содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации, субсидии, льготы) | 2 |
| **Итого:** | | **278** |
| **Итого по разделам:** | | **1328** |

Приложение №3

**Количество отработанных письменных обращений по исполнителям**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Исполнитель** | **Документов (всего)** | **Поддержано** | **Разъяснено** | **Срок не наступил** | **Выполнено с нарушением срока** |
| Управление социального развития | 735 | 508 | 227 | 0 | 0 |
| МКУ «Комитет имущественных отношений» | 351 | 257 | 94 | 0 | 0 |
| Отдел градостроительства и архитектуры | 99 | 74 | 25 | 0 | 0 |
| Управление производственного развития | 37 | 2 | 35 | 0 | 0 |
| МКУ «Районное управление образования» | 20 | 9 | 11 | 0 | 0 |
| Управление делами | 23 | 2 | 21 | 0 | 0 |
| МКУ «Управление сельского хозяйства» | 5 | 0 | 5 | 0 | 0 |
| Административная комиссия | 9 | 1 | 8 | 0 | 0 |
| МБУ «Гранит» | 8 | 1 | 7 | 0 | 0 |
| МКУ «Комитет по молодежной и семейной политике» | 15 | 9 | 6 | 0 | 0 |
| МКУ «Районное управление культуры» | 5 | 1 | 4 | 0 | 0 |
| МКУ «Комитет по физической культуре и спорту» | 4 | 1 | 3 | 0 | 0 |
| Управление капитального строительства | 10 | 0 | 10 | 0 | 0 |
| МКУ «Муниципальный архив» | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| Управление экономической и инвестиционной политики | 3 | 1 | 2 | - | 0 |
| Отдел по муниципальному заказу | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Отдел автоматизированных систем управления | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| **Всего:** | **1332** | **868** | **464** | **0** | **0** |