**Информационно-аналитический отчет**

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

 **«Ленский район» за 2023 год**

За 2023 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 2023 год** поступило **1710 письменных и устных обращений граждан**, из них – **1588 письменных**, в том числе 285 обращений в форме электронного документа и **122 устных обращений**, поступивших в ходе личного приема граждан. По сравнению с прошлым годом увеличение произошло на 298 единиц (за 2022 год поступило 1412 обращений, из них – 1328 письменных и 149 устных обращений). (Приложение 1).

Наибольшее количество письменных обращений за 2023 год в адрес главы муниципального образования «Ленский район» зарегистрировано от жителей города Ленска - 967 ед., жителей поселка Пеледуй – 101 ед., села Натора – 58 ед.

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

За 2023 год зарегистрировано **27 коллективных и 19 повторных обращений**. Тематика данных обращений – переселение из ветхого и аварийного жилья, выделение жилья в городе Ленске, оказание материальной помощи, земельные и имущественные споры.

По характеристике вопросов, поставленных в обращениях в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений наибольшее количество поставленных в письменных обращениях вопросов поступило по разделам:

 «Социальная сфера» 552 ед. или 32% от общего объема письменных обращений (2022 г. – 530 ед.). В основном вопросы касались оказания финансовой помощи и социального обеспечения граждан.

 «Экономика» 457 ед. или 27% от общего количества вопросов (2022 г. – 450 ед.), по данному разделу наблюдается преобладание вопросов земельных отношений.

 «Жилищно-коммунальная сфера» 249 ед. или 16 % от общего количества вопросов (2022 г. – 278 ед.). В основном это вопросы, касающиеся обеспечением граждан жильем, в том числе улучшения жилищных условий, переселения из ветхого и аварийного жилья.

Выросло количество обращений по разделу «Оборона. Безопасность. Законность» 293 ед. или 17 % от общего количества вопросов (2022 г. – 36 ед.). Это вопросы оказания материальной помощи семьям участников СВО, выдачи удостоверений «Член семьи участника СВО» и т.д. (Приложение 2).

Наибольшее количество отработанных обращений **по исполнителям**: Управление социального развития - 940 ед. или 59% от общего количества обращений, Комитет имущественных отношений – 469 ед. или 30 %, отдел градостроительства и архитектуры – 76 ед. или 8 %. (Приложение №3).

Результаты рассмотрения **письменных обращений** граждан в администрации муниципального образования «Ленский район» за 2023 год, следующие: из 1588 обращений 1083 авторам сообщалось о положительном решении поставленных вопросов, что составляет 68%, 502 авторам даны необходимые разъяснения, что составляет 32%, 2 обращения перенаправлены по подведомственности 1 обращение в работе (срок исполнения 08.07.2024 год) (за 2022 год: из 1328 обращений поддержано 872 ед. 66%, разъяснено 456 ед. 34%).

В текущем периоде **контролировалось исполнение 359 ед.** письменных обращений или 23% от общего объема, из них поддержано 155 ед. или 43%, авторам обращений даны необходимые разъяснения 203 ед. или 57%, (за 2022 год на контроле 304 ед. 23%, из них поддержано 59 ед., разъяснено 245 ед.).

Растет число обращений и сообщений, поступающих из открытых источников в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, через платформу обратной связи, через цифровой помощник Главы Республики Саха (Якутия) «AITA», а также на официальный информационный портал Республики Саха (Якутия), где предусмотрен модуль «Обращения граждан», так за отчетный период поступило 51обращение, что на 19 единиц больше прошлого года.

Нарушений установленных законодательством сроков рассмотрения обращений за 2023 год не установлено.

Работа с устными обращениями граждан

В соответствии с утвержденными планами работы, главой муниципального образования «Ленский район» в течение 2023 года проведено **24 приема** **населения** по личным вопросам. Всего за отчетный период главой администрации **принято 104 гражданина,** от них поступило **122 вопроса**, из них **13 обращений** поставлено **на контроль**. По результатам рассмотрения поддержано и приняты меры по 5 обращениям, даны ответы разъяснительного характера – 117 ед. Основными вопросами поступивших обращений являются вопросы обеспечения жильем жителей поселений района и работников бюджетной сферы, а также оказание материальной помощи на проезд к месту лечения и ремонт жилья.

В том числе, в рамках отчета главы муниципального образования «Ленский район» об итогах работы за 2022 год, проведено **4 выездных приема граждан**, принято 18 человек, от них поступило 22 вопроса, на все даны ответы разъяснительного характера. Основными вопросами жителей поселений являются выделение субсидий для 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 **9 Общереспубликанских дней приема граждан**, главой муниципального образования «Ленский район» принято 25 граждан, 5 обращений поставлено на контроль, 1 обращение поддержано, на остальные даны ответы разъяснительного характера.

Организационная работа

В соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» информация о порядке обращения, образцы заявлений, нормативно правовые акты, графики приема граждан главой и заместителями главы администрации, а также информация об итогах работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования «Ленский район» размещены и постоянно актуализируются на официальном сайте администрации 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 2023 года приняты следующие постановления главы:

1. от 04.04.2023 года № 01-03-183/3 «Об итогах работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования «Ленский район» за 2022 год»;

2. от 29.05.2023 года № 01-03-324/3 «Об итогах работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования «Ленский район» за I квартал 2023 года»;

3. от 25.10.2023 года № 01-03-619/3 «Об итогах работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования «Ленский район» за II квартал 2023 года»;

В целях устранения недостатков в работе, совершенствовании работы с обращениями граждан, а также реализации Указа Президента РФ от 17.04.2017 года №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», управлением делами регулярно оказывается методическая и практическая помощь уполномоченным лицам поселений ответственным за работу с обращениями граждан, по вопросам нормативно-правового, информационно-аналитического обеспечения работы с обращениями и сообщениями, организации личного приема, осуществления контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, организации работы с запросами информации.

Работа на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ, а именно выгрузка ежемесячных отчетов и заполнение раздела «Результаты рассмотрения обращений» ведется систематически. Однако за 2023 год, выявлены нарушения в части не предоставления ежемесячных отчетов администрациями муниципальных образований «Ярославский наслег», «Орто-Нахаринский наслег», «Мурбайский наслег», «Поселок Витим». В адрес глав указанных поселений направлены представления Прокуратуры.

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 2023 год**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование показателя** | **Письменные обращения** | **Устные обращения** |
| Количество обращений | Количество вопросов | Количество обращений | Количество вопросов |
| **1** | **Количество поступивших обращений**  | **1588** | [[1]](#footnote-1) | **122** |  |
| 2 | * поступило обращений в форме электронного документа
 | **285** | **285** |  |  |
| 3 | * поступило коллективных обращений
 | 27 |  | - |  |
| 4 | * поступило повторных обращений
 | 19 |  | 16 |  |
| 5 | * взято на контроль
 | 359 |  | 13 |  |
| 6 | * рассмотрено с выездом на место
 | 11 |  | - |  |
| 7 | * рассмотрено комиссионно
 | - |  | - |  |
| **8** | **Распределение обращений по видам (сумма строк 9+10+11 = строка 1):** |  |  | **122** |  |
| 9 | заявлений | 1588 |  | 121 |  |
| 10 | жалоб | 1 |  | 1 |  |
| 11 | предложений | - |  | - |  |
| **12** | **Поступило из иных:** | **73** |  |  |  |
| 13 | * федеральных органов государственной власти
 | 28 |  |  |  |
| 14 | * республиканских органов государственной власти
 | 45 |  |  |  |
| 15 | * органов местного самоуправления
 | - |  |  |  |
| **16** | **Количество содержащихся в обращениях вопросов (должно соответствовать сумме строк 22 и 26)** |  | **1588** |  | **122** |
| **17** | **По вопросам, относящимся к предметам ведения (сумма строк 18+19+20+21 = строка 1):** |  | **1588** |  | **122** |
| 18 | * Российской Федерации
 |  | - |  | - |
| 19 | * Российской Федерации и субъектов Российской Федерации
 |  | - |  | - |
| 20 | * субъектов Российской Федерации
 |  | - |  | - |
| 21 | * органов местного самоуправления
 |  | 1588 |  | 122 |
| **22** | **Количество обращений и вопросов, содержащихся в обращениях, перенаправленных для рассмотрения по компетенции (сумма строк 23+24+25)** | 2 | 2 | - | - |
| 23 | * в федеральные органы исполнительной власти
 | - | - | - | - |
| 24 | * в исполнительные органы власти Республики Саха (Якутия)
 | - | - | - | - |
| 25 | * в органы местного самоуправления городских округов и муниципальных районов
 | 2 | 2 | - | - |
| **26** | **Количество обращений и вопросов, рассмотренных в органе (сумма строк 27+29+30+31+32+33)[[2]](#footnote-2)** | 1586 | 1586 | 122 | 122 |
| 27 | * поддержано
 | 1083 | 1083 | 5 | 5 |
| *28* | * *в том числе меры приняты (учитывается в составе «поддержано», не учитывается в строке 26)*
 | - | - | - | - |
| 29 | * разъяснено
 | 502 | 502 | 117 | 117 |
| 30 | * не поддержано
 | - | - | - | - |
| 31 | * оставлено без ответа[[3]](#footnote-3)
 | - | - | - | - |
| 32 | * дан ответ автору[[4]](#footnote-4)
 | - | - | - | - |
| 33 | * находятся на рассмотрении
 | 1 | 1 | - | - |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Тематический раздел** | Количество обращений |
| **Государство, общество, политика** | Конституционный строй | 7 |
| Основы государственного управления | 25 |
| Гражданское право | 5 |
| Приватизация государственной и муниципальной собственности |  |
| **Итого:** | **37** |
| **Социальная сфера** | Семья | 300 |
| Труд и занятость населения | 6 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 215 |
| Образование. Наука. Культура | 19 |
| Здравоохранение. Физическая культура. Спорт. Туризм | 12 |
| **Итого:** | **552** |
| **Экономика**  | Финансы | 2 |
| Хозяйственная деятельность | 106 |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | 1 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 338 |
| Информация и информатизация | 10 |
| **Итого:** | **457** |
| **Оборона, безопасность, законность** | Оборона (мобилизация) | 279 |
| Безопасность и охрана правопорядка | 6 |
| Уголовное право. Исполнение наказаний | - |
| Правосудие | 7 |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | 1 |
| **Итого:** | **293** |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | Жилищный фонд | 1 |
| Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере | 213 |
| Коммунальное хозяйство | 33 |
| Дачное хозяйство | 2 |
| **Итого:** | **249** |
| **Итого по разделам:** | **1588** |

Приложение №3

**Количество отработанных письменных обращений по исполнителям**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Исполнитель** | **Документов (всего)** | **Поддержано** | **Разъяснено** | **Срок не наступил** | **Выполнено с нарушением срока** |
| Управление социального развития | 940 | 701 | 239 | 0 | 0 |
| МКУ «Комитет имущественных отношений»  | 469 | 324 | 145 | 0 | 0 |
| Отдел градостроительства и архитектуры | 76 | 49 | 27 | 0 | 0 |
| Управление производственного развития | 49 | 9 | 39 | 1 | 0 |
| Отдел учета и отчетности  | 20 | 19 | 1 | 0 | 0 |
| Управление делами | 17 | 2 | 15 | 0 | 0 |
| МКУ «Районное управление образования» | 14 | 7 | 7 | 0 | 0 |
| Управление капитального строительства | 12 | 6 | 6 | 0 | 0 |
| МБУ «Гранит» | 11 | 5 | 6 | 0 | 0 |
| Правовой отдел | 11 | 0 | 11 | 0 | 0 |
| Управление экономической и инвестиционной политики  | 9 | 3 | 6 | 0 | 0 |
| Административная комиссия | 7 | 0 | 7 | 0 | 0 |
| МКУ «Комитет по молодежной и семейной политике» | 6 | 3 | 3 | 0 | 0 |
| МКУ «Управление сельского хозяйства»  | 5 | 0 | 5 | 0 | 0 |
| МКУ «Муниципальный архив» | 5 | 1 | 4 | 0 | 0 |
| МКУ «Районное управление культуры» | 3 | 1 | 2 | 0 | 0 |
| Отдел автоматизированных систем управления | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| МКУ «Комитет по физической культуре и спорту» | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Отдел по муниципальному заказу  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

1. **Поступление письменных и устных обращений граждан**

**2. Тематика вопросов обращений граждан, поступивших**

**в администрацию МО «Ленский район»**

1. **Результаты рассмотрения обращений**
1. **Закрашенные поля не заполняются.** [↑](#footnote-ref-1)
2. Без учета обращений, перенаправленных в иные органы. [↑](#footnote-ref-2)
3. Оставлено без ответа в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона [↑](#footnote-ref-3)
4. Дан ответ автору в соответствии с частью 7 статьи 8, частями 3 или 6 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59 [↑](#footnote-ref-4)