**Анализ обращений граждан, поступивших в Аппарат Совета**

**Камско-Устьинского муниципального района в 2020 году.**

За 2020 год в Аппарат Совета Камско-Устьинского муниципального района поступило 292 обращения (2019 - 315), в том числе на личном приеме 131 обращение (2019 - 180), где принято 160 граждан. Из общего числа письменных и устных обращений в адрес Главы муниципального района - 31 обращение поступило на бумажном носителе, 81 через электронный документооборот «Электронное правительство Республики Татарстан», через интернет приемную и электронную почту – 49 обращений и 131 обращение поступило в устной форме.

С целью обеспечения открытости и доступности органов власти для населения на официальном сайте района работает Интернет-приемная, где каждый желающий может обратиться с предложением, заявлением или жалобой.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Обращения**  **на личном приеме** | **Письменные обращения - 161** | | | | | | |
| Интернет- приемная | ЕСИА (Единая система идентификации и аутентификации) | МЭДО(система межведомственного электронного документооборота) | курьер | Электронная почта | ЭДО | почта |
| **131** | **45** | **12** | **11** | **30** | **4** | **58** | **1** |

По типу авторов письменных обращений 16 являются коллективными, 2- анонимные, остальные 143 от физических лиц. Также поступают в адрес Главы муниципального района письма с выражением благодарности за внимание и помощь при решении конкретных проблем.

По территориальному признаку, как и всегда, преобладают обращения граждан, проживающих в пгт Камское Устье – 118 обращений, что составляет 37% от всех обратившихся в адрес Главы муниципального района.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | На личном приеме | Письменные обращения | Всего |
| Пгт Камское Устье | 54 (2019 -82) | 26 (36) | 80 (118) |
| Пгт Куйбышевский Затон | 30 (2019-21) | 8 (14) | 38 (35) |
| Пгт Тенишево | 6 (2019-10) | 2 (1) | 8 (11) |
| Большекляринское СП | 3 ( 2019-2) | 1 (1) | 4 (3) |
| Большекармалинское СП | - | 1 (3) | 1 (3) |
| Большесалтыковское СП | 6 (2019 -4) | 2 (2) | 8 (6) |
| Большебуртасовское СП | 1 (2019–2) | 2 (1) | 3 (3) |
| Балтачевское СП | 1 (2019 -) | 1 (-) | 2 (-) |
| Варваринское СП | 3 (2019 -1) | - (3) | 3 (4) |
| Красновидовское СП | 9 (2019 -9) | 5 (9) | 14 (18) |
| Кирельское СП | 8 (2019 -6) | 3 (3) | 11 (9) |
| Малосалтыковское СП | 3 (2019 -8) | 2 (4) | 5 (12) |
| Сюкеевское СП | 5 (2019 -1) | 3 (-) | 8 (1) |
| Старобарышевское СП | - (2019 -2) | 1 (1) | 1 (3) |
| Староказеевское СП | 3 (2019 -5) | - (-) | 3 (5) |
| Осинниковское СП | 2 (2019 -) | - (-) | 2 - |
| Клянчеевское СП | 1 (2019 -) | - (-) | 1 - |
| Теньковское СП | 6 (2019- 13) | 2 (6) | 8 (19) |
| Уразлинское СП | 2 (2019-2) | 1 (3) | 3 (5) |
| Янгасальское СП | - (2019- 2) | 1 (1) | 1 (3) |
| Казань | 17 (2019 -5) | 29 (28) | 46 (33) |
| Районы РТ | - (2019 -2) | 6 (2) | 6 (4) |
| Города РФ | - (2019- 2) | 11 (9) | 11 (11) |
| Без адреса (электронный адрес) | - | 54 (8) | 54 (8) |
|  | **160** | **161** | **321** |

Наиболее активной социальной группой, указавшей свое социальное положение, направляющей свои предложения, заявления и жалобы в адрес Главы муниципального района остаются пенсионеры – 91 заявителей из общего числа.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Социальная группа | На личном приеме | Письменные обращения | Всего |
| пенсионер | 52 | 27 | 79 |
| безработный | 8 | 4 | 12 |
| предприниматель | 12 | 7 | 19 |
| Служащий, ИТР | 19 | 4 | 23 |
| учащийся | 3 | - | 3 |
| Рабочий с/х | 16 | 7 | 23 |
| Работники бюджетной сферы | 18 | 7 | 25 |
| Руководитель | 6 | 3 | 9 |
| Религиозный сан | 3 | 1 | 4 |
| фермер | 9 | 3 | 12 |
| осужденный | - | - | - |
| депутат | - | - | - |
| работающие | 9 | 7 | 16 |
| Не указали | 5 | 91 | 96 |
|  | 160 | 161 | 321 |

Количество вопросов, затронутых в обращениях граждан за истекший период составило:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | На личном приеме | Письменные обращения | Всего | % | Решено положительно |
| Государство, общество, политика | 12 | 32 | **44** | **15%** | 9 |
| Оборона, безопасность, законность | 2 | 7 | **9** | **3%** | - |
| Жилищно-коммунальная сфера | 26 | 47 | **73** | **25%** | 32 |
| Социальная сфера | 25 | 26 | **51** | **17%** | 26 |
| Экономика | 66 | 49 | **115** | **39%** | 36 |
|  | 131 | 161 | **292** |  | **103** |

Все поступившие обращения регистрируются и рассматриваются в сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 г № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». По результатам рассмотрения:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Решено положительно | Проверено с выездом на место | Перенаправлено по подведомственности | Даны разъяснения | Взято на контроль |
| 103 | 49 | 147 | 124 | 68 |

В целях усиления контроля качества и сроков рассмотрения обращений граждан, обеспечения прозрачности процесса работы исполнителей по ним, осуществление комплексного анализа обращений по хронологическим интервалам, тематическим, социальным и территориальным аспектам продолжается технологизация новых путей функционирования обратной связи. Во исполнении Указа Президента Российской Федерации В.В.Путина «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» с июня 2017 года осуществляется работа в системе общефедерального мониторинга рассмотрения обращений граждан на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ. Таким образом, процесс и результаты рассмотрения обращений граждан руководством района через передачу с системы электронного документооборота отражаются во всероссийском информационном ресурсе.

Одной из главных задач при организации работы с обращениями граждан является принятие мер по недопущению фактов нарушения сроков рассмотрения обращений, усиление требовательности к исполнителям и ответственность всех должностных лиц за соблюдением порядка рассмотрения обращений и подготовки ответов.

Анализ обращений граждан размещается на официальном сайте Камско-Устьинского муниципального района.

Начальник общего отдела Аппарата Совета Р.Н.Нуриева