**Информационно-статистический, аналитический обзор**

**по результатам рассмотрения обращений граждан**

**за третий квартал 2023 года**

**Березовский район**

Работа с обращениями граждан является одной из приоритетных форм деятельности администрации Березовского района и осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-фз «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-фз «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Сборником методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Порядком рассмотрения обращений граждан объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Березовского района и иными действующими федеральными и правовыми актами автономного округа.

Работа направлена на повышение социальной стабильности общества, обеспечения прозрачности деятельности органов местной власти, создания различных механизмов установления «обратной связи», позволяющих выявлять мнение жителей района по наиболее актуальным вопросам.

В работе органов местного самоуправления очень важно добиться понимания и поддержки населения. Поэтому работа с обращениями граждан – один из важнейших аспектов работы администрации Березовского района.

Главная задача в данной работе - это объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, а также оказание содействия заявителям в защите их прав и законных интересов.

Общее количество поступивших обращений граждан в третьем квартале 2023 года (письменных, на личных приемах, на выездных приемах) составляет - 48 обращений, количество обращений увеличилось незначительно на 5 обращений в сравнении с аналогичным периодом прошлого года (за аналогичный период прошлого года составляло 43.

Периодически мы видим, что количество письменных обращений идет на уменьшение так как граждане обращаются через социальные сети «ВКонтакте», Facebook, Instagram, Twitter, «Одноклассники», путем установленной специализированной программы - «Инцидент-менеджмент», цель которой - регистрация обращений граждан в социальных сетях.

Система «Инцидент менеджмент» ЦУР ежедневно фиксирует сообщения от пользователей в социальных сетях.

Все зафиксированные сообщения принимаются в работу незамедлительно, оперативно находятся решения проблем, жителям предоставляются подробные ответы. Часто для достижения положительного результата требуется совместная работа команды специалистов различных отраслевых блоков администраций района и сельских поселений.

Одним из важных аспектов работы с обращениями граждан является организация и проведение приема граждан по личным вопросам главой муниципального образования и его заместителями.

В отчетном периоде главой муниципального образования было проведено 8 личных приемов граждан, на которых было принято 11 человек; заместителями главы принято 16 человек, количество приемов – 10; начальниками подразделений-7 приемов на которых было принято 7 человек.

Наибольшая часть вопросов в обращении граждан на личном приеме это вопросы жилищного характера и коммунально-бытовые.

Основной целью по совершенствованию работы с обращениями граждан в Администрации является повышение уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерам.

Результаты рассмотрения заявлений граждан:

- дано разъяснение – 35;

- отказано –2;

- решено положительно -11

**И Н Ф О Р М А Ц И Я**

**о количестве и характере обращений граждан, поступивших**

**в адрес администрации Берёзовского района за третий квартал 2023 года**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование сведений | Отчетный  период  2022 | Отчетный период  2023 | % |
| **1** | **2** |  | **4** |  |
| 1. | **Общее количество поступивших обращений (письменных, на личных приемах.)**  (*сумма строк 2,8 и 11*) | 43 | 48 | 112 |
| 2. | Количество письменных обращений | 26 | 14 | 54 |
| Доложено руководству | 26 | 14 | 54 |
| - поставлено на контроль | 26 | 14 | 54 |
| - направлено на исполнение без контроля |  |  |  |
| - коллективных | 2 | 2 | 100 |
| - повторных |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Данные о приеме граждан поличным вопросам:** | | | | |
| **6.**  6.1.  6.2.  6.3. | **Всего проведено личных приемов граждан,** в том числе: | 18 | 25 | 139 |
| - первым руководителем | 5 | 8 | 160 |
| - его заместителями | 8 | 10 | 125 |
| - начальниками подразделений исполнительного органа | 5 | 7 | 140 |
| **7.**  7.1.  7.2.  7.3. | **Принято всего граждан на личных приемах,**  в том числе: |  | | |
| - первым руководителем | 5 | 11 | 220 |
| - его заместителями | 8 | 16 | 200 |
| - начальниками подразделений исполнительного органа | 5 | 7 | 140 |
| **8.** | **Рассмотрено всего обращений на личных приемах граждан** | 18 | 34 | 189 |
| **9.**  9.1.  9.2. | **Данные о выездных приемах граждан:** | - |  |  |
| - Всего проведено выездных приемов | - | 3 |  |
| - Принято всего граждан на выездных приемах | - | 10 |  |
| **10.** | **Рассмотрено всего обращений на выездных приемах:** | - | 10 |  |

**И Н Ф О Р М А Ц И Я**

**о вопросах, поставленных в устных и письменных обращениях граждан, и о результатах рассмотрения в администрации Березовского района**

**за третий квартал 2023 года**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Тематика вопроса | Количество письменных обращений | | Количество обращений на личном приеме | Выездной прием | Всего |
| Всего | В тч. выше стоящие организации |
|  | **Темы обращений:** |  |  |  |  |  |
|  | 0003.0009.0097.0687  Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли) | 1 | - | - | - | 1 |
|  | 0003.0009.0684  Строительство и реконструкция дорог | - | - | 1 | - | 1 |
|  | 0005.0005.0057.1178  Предоставление субсидий на жилье | - | - | - | 1 | 1 |
|  | 0004.0016.0162.1007  Ответственность за нарушение в сфере законодательства об административных правонарушениях | 1 |  |  |  | 1 |
|  | 0003.0009.0097.0699  Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | 2 |  |  |  | 2 |
|  | 0005.0005.0056.1154  Перебои в водоснабжении | 1 |  |  |  | 1 |
|  | 0003.0011.0122.0840  Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий | 1 |  |  |  | 1 |
|  | 0004.0015.0158.0970  Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы | 1 |  |  |  | 1 |
|  | 0002.0006.0064.0251  Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения |  |  | 2 |  | 2 |
| 1 | 0002.0013.0139.0325  Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу |  |  |  |  |  |
| 2 | 0005.0005.0055.1137  Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье) |  |  |  |  |  |
| 3 | 0005.0005.0056.1147  Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 3 |  | 2 | 3 | 8 |
| 4 | 0003.0009.0097.0688  Градостроительство. Архитектура и проектирование | 1 |  |  |  | 1 |
| 10 | 0005.0005.0055.1128  Улучшение жилищных условий предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 3 |  | 6 | 4 | 13 |
|  | 0002.0004.0048.0232  Алиментные обязательства членов семьи |  |  | 2 |  | 2 |
|  | 0002.0007.0074.0315  Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов и пожаров |  |  |  | 1 | 1 |
|  | 0004.0015.0155.0932  Поступление на военную службу по контракту, заключение контракта |  |  | 3 | 1 | 4 |
| 12 | 0003.0011.0123.0844  Государственный мониторинг земель. Землеустройство. Установление (изменение) границ земельных участков. Резервирование земель для государственных и муниципальных нужд |  |  |  |  |  |
| 14 | 0003.0009.0094.0669  Предоставление сведений из Единого государственного реестра недвижимости |  |  |  |  |  |
| 15 | 0002.0006.0064.0250  Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора |  |  |  |  |  |
| 16 | 0003.0009.0099.0733  Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки |  |  |  |  |  |
| 17 | 0003.0009.0097.0693  Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок |  |  |  |  |  |
| 21 | 0002.0013.0139.0351  Создание, реорганизация и ликвидация образовательных организаций |  |  |  |  |  |
|  | 0001.0001.0017.0054  Молодежная политика |  |  |  |  |  |
|  | 0002.0013.0141.0373  Популяризация и пропаганда культуры и искусства |  |  | 2 |  | 2 |
|  | 0004.0016.0163.1030  Правонарушения среди несовершеннолетних. Беспризорность |  |  |  |  |  |
|  | 0001.0002.0025.0088  Приватизация государственной и муниципальной собственности |  |  |  |  |  |
|  | 0003.0009.0097.0689  Комплексное благоустройство |  |  | 1 |  | 1 |
|  | 0004.0015.0158.0956  Предоставление жилья по договору социального найма (ДСН) |  |  | 3 |  | 3 |
|  | 0002.0007.0073.0294  Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам |  |  | 1 |  | 1 |
|  | 0002.0014.0143.0426  Материально-техническое и финансовое обеспечение в сфере здравоохранения |  |  | 1 |  | 1 |
|  | Итого: | 14 | - | 24 | 10 | 48 |
| **2.** | **Результаты рассмотрения** |  |  |  |  |  |
| 2.1. | Решено положительно | - |  | 11 | - | 11 |
| 2.2. | Дано разъяснение | 14 |  | 11 | 10 | 35 |
| 2.3. | Отказано | - |  | 2 | - | 2 |
| 2.4. | Находится в работе | - |  | - | - |  |
| 2.5. | Оставлено без рассмотрения *(ст.13 Закона ХМАО-Югры «О порядке рассмотрения обращений граждан»)* |  |  |  |  |  |
|  | **Итого (*сумма строк 2.1 – 2.5*)** | 14 |  | 24 | 10 | 48 |

Поднимаемые гражданами вопросы в обращениях, адресованных к главе района, к заместителям главы администрации района, к начальникам подразделений администрации района обобщаются и анализируются.

Все предложения, заявления и жалобы, рассмотрены в установленные законодательством сроки.

Администрацией Березовского района будет и в дальнейшем продолжена работа по совершенствованию форм и методов рассмотрения обращений граждан, механизма оперативного доступа граждан к информации о ходе рассмотрения обращений, осуществлению обратной связи, анализу обращений и результатов их рассмотрения, а также разработке комплекса мер, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений.