**АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЗАПИСКА**

**о количестве обращений граждан, приоритетных вопросах, поставленных в них, о качестве и результатах их рассмотрения, о личном приёме руководителей, о реализации федеральных, региональных, местных программ и мероприятиях по их реализации**

**в Администрации Полтавского муниципального района,**

**Администрации Полтавского городского поселения и**

**Администрациях сельских поселений в 2021 году.**

Работа с обращениями граждан в органах местного самоуправления Полтавского муниципального района Омской области проводится в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией Российской Федерации, Уставами Администрации Полтавского муниципального района, городского и сельских поселений, регламентами.

В Администрациях сельских и городского поселений разработаны графики приёма граждан по личным вопросам главами поселений. В Администрации Полтавского муниципального района, администрациях городского и сельских поселений Полтавского муниципального района Омской области налажена работа с письменными и устными обращениями граждан, направленная на оказание практической помощи заявителям в решении вопросов, а также своевременное и правильное их разрешение.

Все предложения, заявления и жалобы граждан, поступившие в администрацию района, регистрируются и направляются руководителям администрации района согласно компетенции. Установлен еженедельный учёт и контроль за выполнением поручений, данных главой, его заместителям, по своевременному разрешению обращений. Особое внимание уделяется повторным обращениям и обращениям, поступившим от вышестоящих органов власти и должностных лиц.

В 2021 году органами местного самоуправления Полтавского муниципального района Омской области рассмотрено **3638** обращений (-581 к 2020 году), в том числе **262** – в Администрации Полтавского муниципального района, **875** – в Администрации Полтавского городского поселения, **2501** – в Администрациях сельских поселений. Положительно решено **97,8%** обращений.

**Структура обращений граждан, поступивших в адрес администрации Полтавского муниципального района, администрации Полтавского городского поселения, администраций сельских поселений в 2021 году**

На ***личном приёме*** у главы Полтавского муниципального района Омской области, его заместителей побывали 6 человек, у главы городского поселения – 10, главами поселений на личном приёме принято 446 граждан. Обращаясь к главе района, главам городского и сельских поселений, их заместителям граждане нуждались, чаще всего в квалифицированном разъяснении действующего законодательства и способах его применения. По вопросам, требующим проверки, дополнительного рассмотрения, конкретных действий население обращалось с письменными заявлениями.

В целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия в рамках принятия мер по противодействию распространения коронавирусной инфекции, принимая во внимание Методические рекомендации по режиму труда в органах местного самоуправления, утверждённые распоряжением Губернатора Омской области от 17.03.2020 года № 19-р «О мероприятиях по недопущению завоза и распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) на территории Омской области» в Администрации Полтавского муниципального района введен и действует порядок временного ограничения приёма граждан. В основном личный приём граждан проводился в режиме телефонного звонка, либо по предварительной записи на приём специалистом организационного отдела. Администрации городского и сельских поселений Полтавского муниципального района Омской области также перешли на особый режим работы с обращениями граждан, взаимодействие с гражданами осуществлялось дистанционно, письма и обращения в электронном виде принимались на электронную почту.

Рассмотрено ***345 письменных обращений граждан***, в том числе в Администрации района – 63, городского поселения – 200, сельских поселениях – 82. Положительно решено 100,0%.

Поступило ***2841* *устное обращение,*** в т.ч. по телефону: в Администрацию Полтавского муниципального района – 193, администрацию Полтавского городского поселения – 665, Администрации сельских поселений – 1983. Нашли положительное решение 97,2% обращений.

Наибольшее количество обращений поступило в Администрации Полтавского городского поселения (875), Ольгинского (575), Красногорского сельских поселений (374). Наименьшее количество обращений поступило в Администрации Новоильиновского (50) и Вольновского (226) сельских поселений.

На особом контроле в органах власти Полтавского муниципального района находятся обращения, поступившие от органов государственной власти и должностных лиц. В целях обеспечения необходимых организационных мер для качественного и своевременного исполнения поручений и указаний Президента Российской Федерации постановлением Администрации Полтавского муниципального района № 81 от 14 июня 2016 года утверждён Порядок организации исполнения в Администрации Полтавского муниципального района Омской области поручений и указаний Президента Российской Федерации. Информация о результатах рассмотрения обращений граждан размещается на портале ССТУ.РФ, обеспечен строгий контроль за ежемесячным предоставлением отчётов, в т.ч. Администрациями городского и сельских поселений. Определено ответственное лицо – главный специалист организационного отдела, который ежемесячно размещает отчёт и осуществляет контроль и проверку размещения сведений и отчётов на портале.

В 2021 году в Администрацию Полтавского муниципального района поступило 50 обращений от органов государственной власти и должностных лиц, в том числе 11 из Администрации Президента Российской Федерации, на все обращения даны ответы в установленные законом сроки.

Тематическая структура обращений граждан, поступивших в администрацию Полтавского муниципального района, Администрацию Полтавского городского поселения, Администрации сельских поселений Полтавского муниципального района в 2021 году, выглядит следующим образом:

Большая группа обращений связана с вопросами **экономики – 1745 (47,9%)** – о благоустройстве населённых пунктов, строительстве и ремонте автомобильных дорог, очистке их от снега, работе пассажирского автомобильного транспорта (изменение маршрутной сети), экологии и охраны окружающей среды. Более 700 запросов касались актуализации сведений об объектах налогообложения, все обращения удовлетворены.

Второй по значимости темой обращений граждан стали вопросы **социальной сферы – 667 (18,3%)** – занятости населения, безработицы и оплаты труда, начисления пособий, получения выплат, а также вопросы работы учреждений здравоохранения, образования, культуры, физической культуры и спорта.

Третьей по значимости темой обращений граждан стали вопросы, относящиеся к **жилищно-коммунальной сфере – 611 (16,8%)** – о работе обслуживающих организаций, параметрах отопления жилых домов, качестве предоставления коммунальных услуг, проведении капитального ремонта домов, решении жилищных споров, переселения; перебоев в водо-, электро-, газоснабжении. Актуальны обращения граждан по обращению с твёрдыми коммунальными отходами.

В обращениях жители Полтавского муниципального района задавали вопросы, касающиеся обороны, безопасности, законности – 544 (15,0%) – об исполнении судебных решений, призыве на военную службу, участии граждан и общественных объединений в охране общественного порядка.

Вместе с тем, имеются нерешённые вопросы: улучшение жилищных условий, включение в программу переселения граждан из ветхого и аварийного жилья, оказание коммунальных услуг ненадлежащего качества, строительство и ремонт дорог, торговля и др.

Решение поставленных в обращениях вопросов происходит в рамках реализации утверждённых муниципальных программ Полтавского муниципального района Омской области «Социальное развитие Полтавского муниципального района» и «Экономическое развитие полтавского муниципального района», в соответствии с утверждёнными программами социально-экономического развития Администраций городского и сельских поселений Полтавского муниципального района, а также в соответствии со Стратегией социально-экономического развития Полтавского муниципального района до 2030 года.

Статистические отчёты о рассмотрении обращений граждан за 2021 год Администрации Полтавского муниципального района, администрации Полтавского городского поселения, администраций сельских поселений размещены в информационно-аналитической системе «БАРС.Web-Своды» сети Интернет.

Эффективность своевременного рассмотрения обращений граждан обеспечивается за счёт оперативного контроля сроков исполнения поручений, повышения персональной ответственности исполнителей и активного участия руководителей в контроле результатов. Должностные лица Администрации Полтавского муниципального района Омской области в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Текущий контроль за соблюдением сроков исполнения поручений по обращениям граждан осуществляется управляющим делами Администрации Полтавского муниципального района, главным специалистом организационного отдела. Для этого используется система предупредительного контроля: еженедельно исполнителям направляются справки предупредительного контроля с напоминанием о сроках исполнения документов, а также осуществляется непосредственное взаимодействие с ответственными исполнителями для предупреждения нарушения сроков рассмотрения обращений граждан. В Администрации Полтавского муниципального района по мере необходимости проводятся практические занятия по вопросам работы с обращениями граждан. Специалистами, работающими с обращениями граждан, совершенствуются знания в области действующего законодательства и муниципальных правовых актов.

Повышение эффективности рассмотрения обращений граждан обеспечивается, в первую очередь, за счёт осуществления оперативного контроля сроков исполнения поручений, укрепления организационных принципов, повышения персональной ответственности исполнителей и активного участия руководителей в контроле результатов.

В 2021 году в целях обсуждения вопросов местного значения, информирования населения о деятельности органов местного самоуправления и должностных лиц местного самоуправления Полтавского муниципального района Омской области, принимая во внимание распоряжение Губернатора Омской области от 17.03.2020 № 19-р, в 2021 году в рамках работы информационной группы проведены встречи в трудовых коллективах Полтавского муниципального района, в строгом соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами и требованиями. Такие встречи дают возможность жителям района непосредственно высказывать своё мнение и выражать волю по вопросам местного значения, а органам местного самоуправления – учитывать мнения и интересы населения. В феврале 2021 года главой Полтавского муниципального района Омской области А.В. Милашенко в редакции газеты «Заря» проведена «прямая линия», поступило 18 обращений, на страницах районной газеты опубликованы ответы.

Выстраивание диалога между властью и населением путём осуществления системы мониторинга групп и страниц Администрации Полтавского муниципального района в социальных сетях, работы на Платформе обратной связи, в системе «Инцидент Менеджмент» позволяет выявлять проблемы и принимать управленческие решения, значительно повышая уровень доверия.

Основная задача, стоящая перед органами местного самоуправления Полтавского муниципального района Омской области – максимальная открытость для диалога с гражданами на основе поступающих предложений по улучшению экономической и социальной составляющей их жизни, разработка и претворение в жизнь перспективных планов социально-экономического развития. Поэтому работа с заявлениями, обращениями и жалобами граждан является одним из приоритетных направлений деятельности органов местного самоуправления Полтавского муниципального района Омской области.

Глава Полтавского муниципального

района Омской области А.В. Милашенко

Ольга Петровна Баглай

38163 21231