**Аналитическая записка по обращениям граждан в 2021 году.**

За отчетный период специалистом по обращениям граждан администрации сельского поселения Салым проводилась работа по обеспечению рассмотре­ния, обобщения обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации сельского поселения Салым (далее по тексту - обращения), обеспечению анализа полноты принятых мер, своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения обращений в соответствии с:

* Федеральным законом от 02.09.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменениями;
* Федеральным законом от 02.09.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
* Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;
* Постановлением Губернатора Ханты-Мансийского авто­номного округа – Югры от 24.08.2012 №130 «О Порядке рассмотрении обращений граждан, объединений граждан в том числе юридических лиц, поступающих Губернатору ХМАО-Югры, первым заместителям Губернатора ХМАО – Югры, заместителям Губернатора ХМАО – Югры, в Правительство ХМАО – Югры»;
* Методическими рекомендациями по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства и объединений граждан, в том числе юридических лиц в Приемных Президента Российский Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, утвержденные подпунктом 2.2 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (далее - Методические рекомендации);
* Постановлением администрации сельского поселения Салым 09.02.2018 №14-п «О Порядке организации рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации сельского поселения Салым».

С целью повышения эффективности работы с обращениями, снижению активности населения поселения, а также повышению уровня удовлетворенности авторов обращений результатами рассмотрения их обращений, и принятым по ним мерам были выполнены следующие мероприятия:

1. Осуществлялся контроль за соблюдением установленных действующим законодательством сроков рассмотрения обращений граждан, предоставлением ответов заявителям о принятых мерах ответственными за исполнение должностными лицами органов местного самоуправления.
2. Осуществлялось получение мнения авторов, направивших обращения, о результатах рассмотрения, содержащихся в их обращениях вопросов:

* «согласен» с решением, принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении и снятие с контроля обращения;
* «не согласен» с решением, по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении с последующим принятием мер дополнительного контроля до достижения оценки «согласен».

Сбор мнений осуществлялся через рассылку Памяток о выражении мнений заявителей о результатах рассмотрения обращений и вопросов, содержащихся в них.

1. Продолжалась работа по организации и проведению приема граждан по личным вопросам должностными лицами администрации сельского поселения Салым, в том числе в режиме видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи, с применением специального программного обеспечения ССТУ.РФ.
2. Органами местного самоуправления сельского поселения Салым предоставлялась информация в электронной форме в Администрацию Президента Российской Федерации о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям.
3. Проводилась работа со специалистами администрации поселения по оказанию методической помощи в работе с обращениями и запросами граждан, касающихся реализации 59-ФЗ и 8-ФЗ, порядка организации рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц в органах местного самоуправления сельского поселения Салым, что способствовало более качественному их рассмотрению и подготовки ответов.
   1. **Статистическая информация по обращениям и запросам, поступившим в администрацию сельского поселения Салым**

За 2021 год должностным лицам администрации сельского поселения Салым поступило 72 письменных и устных обращений (АППГ-67), содержащих 74 вопроса (АППГ-73).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Кол-во поступивших: | 2021 | 2020 | % изменения |
| **обращений** | **72** | **67** | **+7** |
| **вопросов** | **74** | **73** | **+1** |

**Динамика:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Кол-во поступивших: | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 |
| **обращений** | **72** | **67** | **167** | **203** |
| **вопросов** | **74** | **73** | **167** | **212** |

Из 74 поступивших обращений - 26 письменных обращений (26 вопрос), по отношению к аналогичному периоду прошлого года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Кол-во поступивших: | 2021 | 2020 | % изменения |
| **обращений** | **26** | **19** | **+27** |
| **вопросов** | **26** | **21** | **+19** |

**Динамика:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Кол-во поступивших: | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 |
| **обращений** | **26** | **19** | **31** | **21** |
| **вопросов** | **26** | **21** | **31** | **22** |

В течение 2021 года поступило 1 коллективное обращение, по отношению к аналогичному периоду прошлого года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Кол-во поступивших: | 2021 | 2020 | % изменения |
| **обращений** | **1** | **1** | **0** |
| **вопросов** | **1** | **1** | **0** |

Количество поступивших обращений посредством сети «Интернет».

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во поступивших:** | 2021 | 2020 | % изменения |
| **обращений** | **8** | **9** | **-11** |
| **вопросов** | **8** | **9** | **-11** |

На личном приёме Главы поступило 46 устных обращений (48 вопросов), по отношению к аналогичному периоду прошлого года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во поступивших:** | 2021 | 2020 | % изменения |
| **обращений** | **46** | **48** | **-4** |
| **вопросов** | **48** | **52** | **-8** |

Динамика:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Кол-во поступивших:** | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 |
| **обращений** | **46** | **48** | **136** | **182** |
| **вопросов** | **48** | **52** | **136** | **190** |

**Главой сельского поселения Салым проведено 21 личный прием (АППГ – 17), обратились** 41 человек (АППГ-48), 46 обращений (АППГ- 48), 48 вопроса (АППГ- 52)

Повторных обращений в отчетный период не поступало.

**Результаты рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Кол-во рассмотренных: | 2021 | 2020 | % изменения |
| **ВСЕГО обращений:** | **72** | **67** | **+7** |
| **ВСЕГО вопросов:** | **74** | **73** | **+1** |
| **поддержано** | **3** | **10** | **-70** |
| **разъяснено** | **63** | **41** | **+53** |
| **не поддержано** | **7** | **22** | **-68** |
| **находится в работе** | **1** | **0** | **100** |

Порядок рассмотрения обращений в отчетный период не нарушался.

* 1. **Аналитико-тематическая информация по вопросам, содержащимся в обращениях, поступивших в администрацию сельского поселения Салым**

В отчетном периоде структура распределения вопросов по тематическим разделам типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений выглядит следующим образом:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тематический раздел общероссийского классификатора обращений граждан | 2021 год  % | 2020 год  % |
| **«Жилищно-коммунальная сфера»** | **50** | **46** |
| **«Экономика»** | **14** | **30** |
| **«Государство, общество, политика»** | **5** | **13** |
| **«Оборона, безопасность, законность»** | **4** | **8** |
| **«Социальная сфера»** | **1** | **3** |

Из раздела «Жилищно-коммунальная сфера» поступили следующие вопросы по подразделам – всего 50 вопросов:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тематический раздел общероссийского классификатора обращений граждан | 2021 год  количество вопросов | 2020 год  количество вопросов |
| **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере** | **31** | **27** |
| **Коммунальное хозяйство** | **18** | **6** |
| **Общие положения жилищного законодательства** | **1** | **1** |
| **Жилищный фонд** | **0** | **0** |
| **Оплата строительства, содержания и ремонта жилья** | **0** | **0** |
| **Нежилые помещения. Административные здания** | **0** | **0** |
| **Перевод помещений из жилых в нежилые** | **0** | **0** |

По результатам рассмотрения данных вопросов:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2021 год** | **2020 год** |
| **Поддержано** | **4** | 3 |
| **Разъяснено** | **38** | 21 |
| **Не поддержано** | **7** | 10 |
| **В работе** | **1** | 0 |

Из раздела «Экономика» поступили следующие вопросы по подразделам, всего 14 вопросов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тематический раздел общероссийского классификатора обращений граждан | 2021 год  количество вопросов | 2020 год  количество вопросов |
| **Промышленность** | **0** | **1** |
| **Строительство** | **2** | **2** |
| **Градостроительство и архитектура** | **4** | **3** |
| **Транспорт** | **5** | **1** |
| **Торговля** | **0** | **2** |
| **Использование и охрана земель** | **3** | **9** |
| **Бытовое обслуживание населения** | **0** | **1** |
| **Гидрометеорология** | **0** | **1** |
| **Охрана и использование животного мира** | **0** | **2** |
| **Сельское хозяйство** | **0** | **0** |
| **Связь** | **0** | **0** |

По результатам рассмотрения данных вопросов:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2021 год** | **2020 год** |
| **Поддержано** | **1** | **2** |
| **Разъяснено** | **13** | **12** |
| **Не поддержано** | **0** | **8** |
| **В работе** | **0** | **0** |

Из раздела «Социальная сфера» поступил всего 1 вопрос

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тематический раздел общероссийского классификатора обращений граждан | 2021 год  количество вопросов | 2020 год  количество вопросов |
| **Трудоустройство и занятость населения** | **0** | **1** |
| **Пособия. Компенсационные выплаты** | **0** | **1** |
| **Социальное обслуживание** | **1** | **1** |
| **Туризм. Экскурсии** | **0** | **0** |

По результатам рассмотрения данных вопросов:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2021 год** | **2020 год** |
| **Поддержано** | 0 | 0 |
| **Разъяснено** | 1 | 1 |
| **Не поддержано** | 0 | 1 |
| **В работе** | 0 | 0 |

Из раздела «Государство, общество, политика» поступили следующие вопросы по подразделам, всего: 5 вопросов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тематический раздел общероссийского классификатора обращений граждан | 2021 год  количество вопросов | 2020 год  количество вопросов |
| **Общие вопросы государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административно-политического строительства** | **0** | **1** |
| **Обращения, заявления и жалобы граждан** | **2** | **1** |
| **Договоры и другие обязательства** | **0** | **1** |
| **Административные правонарушения** | **2** | **2** |
| **Право собственности и другие вещные права** | **1** | **4** |
| **Объекты гражданских прав** | **0** | **0** |
| **Решения по вопросам награждения государственными наградами Российской Федерации** | **0** | **0** |

По результатам рассмотрения данных вопросов:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2021 год** | **2020 год** |
| **Поддержано** | 0 | 0 |
| **Разъяснено** | 5 | 7 |
| **Не поддержано** | 0 | 2 |
| **В работе** | 0 | 0 |

Из раздела «Оборона, безопасность, законность» поступило 2 вопроса

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тематический раздел общероссийского классификатора обращений граждан | 2021 год  количество вопросов | 2020 год  количество вопросов |
| **Безопасность общества** | **4** | **5** |
| **Безопасность личности** | **0** | **1** |

По результатам рассмотрения данных вопросов:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2021 год | 2020 год |
| **Поддержано** | **0** | **3** |
| **Разъяснено** | **4** | **2** |
| **Не поддержано** | **0** | **1** |
| **В работе** | **0** | **0** |

За отчетный период планы контрольных мероприятий администрацией сельского поселения Салым не разрабатывались в связи с отсутствием оснований, установленных Методическими рекомендациями.

Специалистом по работе с обращениями граждан за отчетный период принято 35 человек (АППГ- 6). Все гра­ждане, обратившиеся к специалисту, получили необходимые разъяснения, помощь и (или) консультации в решении поставленных в обращениях вопросах. На осно­вании действующего законодательства проводилась разъяснительная работа, предлагались способы решения, аргументировались отказы в удовлетво­рении требований заявителей.

В 2021 году, принимая во внимание осложнение эпидемиологической обстановки, сопряженной с высоким риском инфицирования COVID-19, поддержано предложение Правительства Российской Федерации о переносе сроков общероссийского дня приёма граждан, запланированного к проведению 12 декабря 2021 г., до периода стабилизации эпидемиологической ситуации.

Постоянно ведется работа на портале ССТУ.РФ

1. Систематически проводится работа по реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

2. Проведены тестирования программного обеспечения автоматизированной системы обработки обращений граждан.

3. Ответственными лицами предоставлена информация в электронной форме о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ за 2021 год.