С П Р А В К А

о работе с обращениями граждан, поступившими в
2020 году в администрацию Новокузнецкого муниципального района

В **администрацию** Новокузнецкого муниципального района в 2020 году поступило **1273 обращения**, что на 144 обращения больше, чем в 2019 году.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2020 | 2019 | +/- | % |
| Количество обращений | 1273 | 1129 | + 144 | 12,8 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Количество обращений, поступивших в 2019/20 годах | Итого в 2020 году |
|  | 1 квартал | 2 квартал | 3 квартал | 4 квартал |
| Всего | 166/163 | 257/431 | 394/421 | 312/258 | 1273 |
| Непосредственно в администрацию района | 109/113 | 140/338 | 267/275 | 258/178 | 904 |
| Из других органов | 2/9 | 25/34 | 30/43 | 9/19 | 105 |
| Из АКО | 55/41 | 92/59 | 75/103 | 67/61 | 264 |

1273 обращения содержит **1434 вопроса**, что почти в 2 раза меньше, чем в 2019 году (2601):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2020 | 2019 | +/- | % |
| В письменной форме | 375 | 909 | - 534 | 58,75 |
| Личный прием | 106 | 678 | - 572 | 84,37 |
| Телефон обращений | 401 | 733 | - 332 | 45,3 |
| В форме электронного документа | 552 | 281 | - 271 | 96,44 |
| **ИТОГО** | **1434** | **2601** | **- 1167** | **44,87** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Количество обращений в 2020 году |  |
|  | 1 квартал | 2 квартал | 3 квартал | 4 квартал | Итого |
| Письменно  | 122 | 84 | 101 | 68 | 375 |
| на личном приеме  | 49 | 41 | 5 | 11 | 106 |
| По телефону  | 41 | 146 | 162 | 52 | 401 |
| В форме электронного документа  | 32 | 169 | 213 | 138 | 552 |

Количество обращений, поступивших в Администрацию Правительства Кузбасса**,** незначительно увеличилось по сравнению с аналогичным периодом 2019 год.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2020 | 2019 | +/- | % |
| Обращения, поступившие из АПК | 264 | 246 | + 18 | 7,32 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Количество обращений в 2019/2020 году |  |
|  | 1 квартал | 2 квартал | 3 квартал | 4 квартал | Итого |
| Обращения, поступившие из АПК | 55/41 | 53/59 | 71/103 | 67/61 | 246/264 |

Количество обращений, поступивших **в Приемную Президента** РФ**,** уменьшилось по сравнению с аналогичным периодом 2018 года на 15 обращений.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2020 | 2019 | +/- | % |
| Обращения из приемной Президента РФ | 26 | 45 | - 19 | 42,22 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Количество обращений в 2019/2020 году |  |
|  | 1 квартал | 2 квартал | 3 квартал | 4 квартал | Итого |
| Из приемной Президента РФ | 18/5 | 19/6 | 5/9 | 3/6 | 45/26 |

Уменьшение количества обращений дает основания сделать вывод, что граждане доверяют решение вопросов и проблем органам местного самоуправления.

Количество вопросов:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2019  | 2020  |
| поставленных на контроль | 1033 | 910 |
| рассмотренных комиссионно | 193 | 67 |
| рассмотренных с выездом на место | 291 | 99 |
| рассмотренных с участием автора | 241 | 83 |

Виды обращений:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2019  | 2020  |
| Предложение | 58 | 65 |
| Заявление | 615 | 687 |
| Жалоба | 456 | 521 |

Результаты рассмотрения вопросов граждан:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Поддержано/меры приняты | Разъяснено | Не поддержано | Находиться на рассмотрении |
| 2020 | 129 | 1082 | 13 | 60(по состоянию на 31.12.2020) |
| 2019  | 331 | 1680 | 86 | **327****(по состоянию на 31.12.2019)** |

Степень удовлетворенности граждан результатами рассмотрения обращений:

**удовлетворен – 534 человек;**

**частично удовлетворен – 356 человек;**

**не удовлетворен – 156 человек**.

Во исполнение пункта 3 перечня поручений Президента Российской Федерации от 01.03.2020 № Пр-354 по итогам заседания Совета по развитию местного самоуправления 30.01.2020 в администрации Новокузнецкого муниципального района начиная с августа 2020 года проводятся мероприятия по созданию и внедрению единого окна цифровой обратной связи – платформы обратной связи (платформа ПОС). Сотрудники администрации прошли обучение в формате вебинаров, подтвердили регистрацию в системе. В данный момент специалисты районной администрации и администраций сельских поселений постоянно контролируют обработку поступающих сообщений в ПОС, а так же проводят постоянный анализ информации по работе с сообщениями граждан в ПОС.

Во исполнение распоряжения Губернатора Кемеровской области - Кузбасса от 26.03.2020 № 28-рг «О внесении изменений в распоряжение Губернатора Кемеровской области - Кузбасса от 14.03.2020 №21-рг «О введении режима «Повышенная готовность» на территории Кемеровской области - Кузбасса и мерах по противодействию распространению новой коронавирусной инфекции (СОVID-19)» личный прием граждан в администрации Новокузнецкого муниципального района на период введения на территории Кемеровской области - Кузбасса режима «Повышенная готовность» проводился в режиме «прямой телефонной линии» согласно утвержденному графику. В связи с этим количество вопросов, рассмотренных на личных приемах главы района существенно снизилось в 2020 году по сравнению с вопросами, рассмотренными в 2019 году:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2020 год | 2019 год | +/- | % |
| Количество личных приемов  | 34 | 88 |  | 61,36 |
| Количество выездных приемов (обращений) | **0** | **18** |  |  |
| Количество вопросов, поступивших в ходе личных приемов главы | 129 | 539 |  | 76,07 |
| Количество вопросов, поступивших в ходе личных приемов заместителей главы | 40 | 89 |  | 55,06 |

В настоящее время у жителей имеется большой спектр возможностей обратиться в органы самоуправления. С 2018 года для отработки обращений граждан в социальных сетях действует система Инцидент Менеджмент. В 2020 году посредством программы было отработано 170 обращений. Были даны ответы как разъяснительного характера, так и об устранении причин, повлекших жалобу.

Еще одним механизмом работы с обращениями граждан является работа с личными обращениями граждан в аккаунты администрации и главы района. В течение суток обратившийся получает ответ. За минувший год таким образом отработано более 60 обращений.

В 2020г. на территории Новокузнецкого муниципального района начала работу цифровая платформа "Кузбасс онлайн". На платформе размещаются новости, касающиеся жизни Новокузнецкого муниципального района и Кузбасса; проводятся опросы по актуальным жизненным вопросам; жители имеют возможность отправлять сообщения по разнообразной тематике. За 2020г. на платформу привлечено 3498 пользователей, размещено 244 новости, проведено 40 опросов, поступило 144 сообщения. Из 144 сообщений решены 32 , отклонено 10, даны разъяснения 97, 5 сообщений находятся в работе.

Работа с обращениями, поступившими через социальные сети, на «Прямую линию Губернатора» и цифровые платформы ПОС и «Кузбасс онлайн», из «ОНФ» отличается от обращений, поступившими в администрации Правительства Кузбасса или района (которые рассматриваются в соответствии с 59-ФЗ). В чем разница:

- срок рассмотрения: не 30 дней, а в максимально кратчайшие срок (не позднее 24 часов от момента поступления);

- результат рассмотрения обращения сообщается исполнителем непосредственно заявителю (по телефону, эл. почте или на страницу соц.сети);

- о результатах рассмотрения обращения Администрация Правительства Кузбасса только оповещается исполнителем (по эл. почте), а при ответе на обращение, поступившее н «Прямую линию Губернатора» необходимо подготовить служебную записку на имя С.Е. Цивилева.

Проведенный анализ обращений, поступивших непосредственно в администрацию района, показал, что наиболее жителей района волнуют проблемы по следующим направлениям:

**- вопросы ЖКХ**

2020 год *–* 374;

2019 года ***–*** 528;

**- хозяйственная деятельность**

2020 года *–* 287;

2019 года – 682;

 ***- социальное обеспечение и социальное страхование***

2020 года *–* 240;

2019 года ***–*** 272;

***- Жилищные вопросы***

2020 года *–* 62;

2019 года ***–*** 1061;

Кроме того, граждан района в 2020 году волновали проблемы:

- природные ресурсы и охрана окружающей среды – 56 вопросов (81 вопрос в 2019 год);

- основы государственного управления – 33 вопроса (55 вопрос в 2019 год);

- образование, наука, культура – 29 вопросов (32 вопрос в 2019 год);

- безопасность и охрана правопорядка – 14 вопросов (15 вопрос в 2019 год);

- гражданское право – 13 вопросов (25 вопрос в 2019 год);

- здравоохранение, физическая культура и спорт, туризм – 12 (38 вопрос в 2019 год);

- труд и занятость населения – 6 (16 вопрос в 2019 год).

В целях открытости и гласности деятельность администрации Новокузнецкого района и ее структурных подразделений освещается в районной газете «Сельские вести» и на официальном сайте администрации. Также информационное обеспечение осуществляется посредством сотрудничества с областным телеканалом ВГТРК «Кузбасс».

В социальных сетях Новокузнецкий муниципальный район представлен:

ВКонтакте – группа «Администрация Новокузнецкого района»;

Одноклассники – группа «Администрация Новокузнецкого района»;

Facebook – группа «Администрация Новокузнецкого района»;

«Instagram» – аккаунт «Администрация Новокузнецкого района».

На сайте «YouTube» создан канал «Администрация Новокузнецкого района», где также размещаются видеосюжеты, созданные пресс-центром. В 2020 году на канале было размещено 85 видеороликов.