

**Анализ работы с обращениями граждан
в I квартале 2021 года в администрации
Новоусманского муниципального района.**

В I квартале 2021 года в адрес главы муниципального района Д. Н. Маслова от граждан поступило 207 обращений (162 письменных и 45 устных). Сравнительный анализ данных о количестве и характере актуальных вопросов, поступивших в адрес главы Новоусманского муниципального района за аналогичный период 3-х последних лет приведен в таблице:

Статистические данные	1 квартал 2019г.	1 квартал 2020г.	1 квартал 2021г.
Письменных обращений	128	98	162
Взято на контроль (глава района)	12	8	14
Проверено комиссионно	32	45	52
Проверено с выездом на место	36	48	61
Рассмотрено с участием заявителя	27	46	49
Положительно разрешённых в полном объёме	43	15	22
Частично удовлетворённых	29	32	27
Получивших разъяснения, основанные на законодательстве	35	38	51
С результатом рассмотрения «не поддержано»	4	5	2
Переадресованных в другие органы власти и органы местного самоуправления	34	2	45
Рассмотренных совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления	0	0	0
Принято граждан руководителями на личном приёме	71	105	45
Положительно разрешённых в полном объёме	16	19	8
Частично удовлетворённых	18	33	9
Получивших разъяснения, основанные на законодательстве	29	52	27
С результатом рассмотрения «не поддержано»	1	1	1
Дан ответ автору	0	0	0
Всего:	199	203	207
Структура обращений:			
Государство, общество, политика	3	6	10
Социальная сфера (в т. ч. вопросы здравоохранения, культуры, образования, науки, соц. защиты населения, спорта)	26	34	28
Экономика (в т. ч. вопросы промышленности, связи, сельского хозяйства, строительства, торговли, транспорта)	68	81	87
Оборона, безопасность, законность	2	3	3
Жилищно-коммунальная сфера	100	79	79

В I квартале 2021 года в администрацию Новоусманского муниципального района поступило 207 обращений граждан, в т. ч.:

- письменных – 162, что на 65,3% больше чем за аналогичный период 2020 года (98) и на 26,5% больше чем за аналогичный период 2019 года (128);
- принято граждан на личном приёме – 45 человек, что на 60 человек меньше чем за аналогичный период 2020 года (105) и на 26 человек меньше чем в I квартале 2019 года (71).

Значительно увеличилось по сравнению с аналогичным периодом 2020 года количество обращений граждан, поступивших в адрес главы района, решение которых входит в компетенцию других органов государственной власти и администраций сельских поселений – 45 обращений или 21,7% от общего количества в текущем году и всего было 2 обращения или 0,9% за аналогичный период прошлого 2020 года.

В I квартале 2021 года сократилось количество коллективных обращений, поступивших в адрес главы муниципального района (7). За аналогичный период 2019 и 2020 годов их количество составило: 15 - в I квартале 2019 года и 11 - в I квартале 2020 года. Коллективные обращения в основном затрагивают проблемные вопросы ремонта и благоустройства дорог местного значения и водоснабжения.

Анализ, поступивших обращений показывает, что в I квартале 2021 года увеличилось количество обращений, связанных с экономическим блоком, они составляют 42% от общего числа или 87 обращений. По сравнению с аналогичным периодом 2019 года их количество увеличилось как в количественном, так и в процентном отношении (68 обращений или 34,2% от общего количества), а за аналогичный период 2020 года их количество составляло соответственно 81 обращение или 39,9% от общего числа. Наиболее популярными являются вопросы по выделению земельных участков, вопросы частной собственности, земельные споры, нарушения в градостроительстве.

Впервые за несколько последних лет в I квартале 2021 года снизилось количество обращений, связанных с жилищно-коммунальным хозяйством, 79 обращений или 38,2% от общего числа обратившихся, в I квартале 2020 года - 79 обращений или 39,0 % от общего числа обратившихся и соответственно в I квартале 2019 года 100 обращений или более 50% от общего числа. Из всего спектра поступивших обращений, наиболее актуальными по количеству обращений являются вопросы содержания, ремонта и строительства дорог местного значения, уличного освещения и благоустройства.

В I квартале 2021 года снизилось количество обращений, связанных с социальной сферой – 28 обращений или 13,5% от общего числа, в то время как за аналогичный период 2020 года их было 34 или 16,7% от общего числа.

**Анализ работы с обращениями граждан
во II квартале 2021 года в администрации
Новоусманского муниципального района.**

Во II квартале 2021 года в адрес главы муниципального района Маслова Д. Н. от граждан поступило 248 обращений (197 письменных и 51 устных). Сравнительный анализ данных о количестве и характере актуальных вопросов, поступивших в адрес главы Новоусманского муниципального района за аналогичный период 3-х последних лет приведен в таблице:

Статистические данные	II квартал 2019г.	II квартал 2020г.	II квартал 2021г.
Письменных обращений	139	189	197
Взято на контроль (глава района)	6	12	23
Проверено комиссионно	38	59	74
Проверено с выездом на место	43	68	0
Рассмотрено с участием заявителя	32	62	59
Положительно разрешённых в полном объёме	23	34	47
Получивших разъяснения, основанные на законодательстве	30	123	67
С результатом рассмотрения «не поддержано»	4	11	8
Переадресованных в другие органы власти и органы местного самоуправления	14	9	28
Рассмотренных совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления	4	0	0
Принято граждан руководителями на личном приёме	87	67	51
Положительно разрешённых в полном объёме	5	9	20
Частично удовлетворённых	21	16	15
Получивших разъяснения, основанные на законодательстве	32	42	31
С результатом рассмотрения «не поддержано»	1		0
Всего:	226	256	248
Структура обращений:			
Государство, общество, политика	7	23	9
Социальная сфера (в т. ч. вопросы здравоохранения, культуры, образования, науки, соц. защиты населения, спорта)	27	35	29
Экономика (в т. ч. вопросы промышленности, связи, сельского хозяйства, строительства, торговли, транспорта)	73	80	76
Оборона, безопасность, законность	3	5	7
Жилищно-коммунальная сфера	116	113	127

Во II квартале 2021 года в администрацию Новоусманского муниципального района поступило 248 обращений граждан, в т.ч.:

- письменных – 197, что на 5% больше, чем за этот же период 2020 года (189) и на 30% больше, чем за аналогичный период 2019 года (139);
- принято граждан на личном приёме – 51 человек, что на 16 обращений меньше, чем за аналогичный период 2020 (67) и на 36 обращений меньше, чем в 2019 (87) году.

Анализ, поступивших обращений показывает, что во II квартале 2021 года 51,0% всех обращений (127), связаны с жилищно- коммунальной сферой (вопросы газификации, водоснабжения, благоустройства, содержание и строительство дорог, тротуаров, качество электроснабжения и отсутствие уличного освещения). Количество обращений данной сферы деятельности, практически осталось на уровне аналогичного периода 2020 года (113) и 2019 года (116).

По-прежнему остро стоят вопросы в обращениях, связанные с экономическим блоком, они составляют более 30% от общего числа. По сравнению с аналогичным периодом прошлых лет их количество остаётся практически неизменным-76 обращений. Наиболее популярными являются вопросы по выделению земельных участков, вопросы частной собственности, земельные споры, нарушения в градостроительстве.

За II квартал 2021 г. количество обращений, связанных с социальной сферой сравнялось с уровнем II квартала 2019 года (29 или 8,5% от общего количества), до 27 обращений от общего количества во II квартале 2019 года. Данная статистика говорит, прежде всего, о снижении социальной напряженности в районе в вопросах обеспеченности местами в дошкольных образовательных учреждениях.

В целях устранения причин и условий, способствующих повышенной активности обращения граждан по вопросам, решение которых

входит в компетенцию Новоусманского муниципального района проводится следующая работа:

- структурными подразделениями администрации Новоусманского муниципального района введена практика работы по рассмотрению обращений граждан с выездом на место, с участием заявителя, комиссионно, что способствует более объективно принимать меры по существу затронутых вопросов;
- для повышения оперативности и эффективности работы с обращениями граждан, в целях расширения границ диалога власти с населением, обеспечения доступности к информации о деятельности органов местного самоуправления на сайте администрации района «nusmanadm.ru» в разделе «Приёмная», размещена и постоянно обновляется информация о работе с обращениями граждан, обеспечивающая свободное обсуждение гражданами различных проблем.

Исходя из анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях и заявлениях, поступивших на рассмотрение в администрацию Новоусманского муниципального района от граждан во II квартале 2021 года, определён перечень мер, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращения граждан в администрацию Новоусманского муниципального района.

**Анализ работы с обращениями граждан
в III квартале 2021 года в администрации
Новоусманского муниципального района.**

В III квартале 2021 года в адрес главы муниципального района Д. Н. Маслова от граждан поступило 266 обращений (220 письменных и 46 устных). Сравнительный анализ данных о количестве и характере актуальных вопросов, поступивших в адрес главы Новоусманского муниципального района за аналогичный период 3-х последних лет приведен в таблице:

Статистические данные	III квартал 2019г.	III квартал 2020г.	III квартал 2021г.
Письменных обращений	143	247	220
Взято на контроль (глава района)	54	15	62
Проверено комиссионно	42	76	70
Проверено с выездом на место	46	89	70
Рассмотрено с участием заявителя	39	78	55
Положительно разрешённых в полном объёме	29	34	62
Получивших разъяснения, основанные на законодательстве	34	89	78
С результатом рассмотрения «не поддержано»	21	19	6
Переадресованных в другие органы власти и органы местного самоуправления (по компетенции)	5	42	31
Рассмотренных совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления	0	0	0
Принято граждан руководителями на личном приёме	90	89	46
Взято на контроль (глава района)	14	14	21
Положительно разрешённых в полном объёме	26	15	13
Получивших разъяснения ,основанные на законодательстве	48	60	25
С результатом рассмотрения «не поддержано»	2	0	0
Всего:	233	336	266
Структура обращений:			
Государство, общество, политика	0	21	15
Социальная сфера (в т. ч. вопросы здравоохранения, культуры, образования, науки, соц. защиты населения, спорта)	32	31	28
Экономика (в т. ч. вопросы промышленности, связи, сельского хозяйства, строительства, торговли, транспорта)	81	157	77
Оборона, безопасность, законность	5	3	5
Жилищно-коммунальная сфера	115	124	141

В III квартале 2021 года в администрацию Новоусманского муниципального района поступило 266 обращений граждан, в т. ч.:

- письменных – 220, что на 11,0 % больше, чем за этот же период прошлого года (247) и на 65,0% больше, чем за аналогичный период 2019 года (143),
- принято граждан на личном приёме – 46, что меньше на 43 человека в 2020г.(89), так же уменьшено количество людей на 44 человека и по сравнению с 2019 г. (90).

Значительное уменьшено количество обращений с результатом «не поддержано», так например в 2021г.-6 обращений, в 2020 году-19 обращений, в 2019г.- 21 обращение.

Анализ, поступивших обращений показывает, что в III квартале 2021 года 47,0% всех обращений (141), связаны с жилищно- коммунальной сферой (вопросы газификации, водоснабжения, благоустройства, содержание и строительство дорог, тротуаров, качество электроснабжения и отсутствие уличного освещения). Количество обращений данной сферы деятельности, практически осталось на уровне аналогичного периода 2020 года (124) и 2019 года (115).

По-прежнему остро стоят вопросы в обращениях, связанные с экономическим блоком, они составляют более 28,9 % от общего числа. По сравнению с аналогичным периодом прошлых лет их количество остаётся практически неизменным-77 обращений.

На основе анализа обращений граждан, поступивших из органов государственной власти Воронежской области и непосредственно от жителей Новоусманского муниципального района, в ходе проведения выездных мероприятий с целью проверки достоверности и объективности фактов, изложенных в обращениях граждан, определён перечень улиц в населённых пунктах, где требуется первоочередной ремонт автомобильных дорог общего пользования местного значения.

**Анализ работы с обращениями граждан
в IV квартале 2021 года в администрации
Новоусманского муниципального района.**

В IV квартале 2021 года в адрес главы муниципального района Д. Н. Маслова поступило 228 обращений граждан (194 письменных и 34 устных). Сравнительный анализ данных о количестве и характере актуальных вопросов, поступивших в адрес главы Новоусманского муниципального района за аналогичный период 3-х последних лет приведен в таблице:

Статистические данные	IV квартал 2019г.	IV квартал 2020г.	IV квартал 2021г.
Письменных обращений	157	214	194
Взято на контроль (глава района)	20	16	18
Проверено комиссионно	54	67	70
Проверено с выездом на место	59	74	70
Рассмотрено с участием заявителя	51	63	56
Положительно разрешённых в полном объёме	54	54	67
Получивших разъяснения, основанные на законодательстве	53	78	71
С результатом рассмотрения «не поддержано»	14	8	6
Переадресованных в другие органы власти и органы местного самоуправления (по компетенции)	13	51	29
Рассмотренных совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления	7	0	0
Принято граждан руководителями на личном приёме	82	55	34
Взято на контроль (глава района)	7	1	0
Положительно разрешённых в полном объёме	32	26	23
Получивших разъяснения, основанные на законодательстве	42	28	11
С результатом рассмотрения «не поддержано»	1	0	0
Всего:	239	269	228
Структура обращений:			
Государство, общество, политика	15	14	15
Социальная сфера (в т. ч. вопросы здравоохранения, культуры, образования, науки, соц. защиты населения, спорта)	26	34	34
Экономика (в т. ч. вопросы промышленности, связи, сельского хозяйства, строительства, торговли, транспорта)	80	88	83
Оборона, безопасность, законность	3	1	1
Жилищно-коммунальная сфера	115	132	95

В IV квартале 2021 года в администрацию Новоусманского муниципального района поступило 228 обращений граждан, в т. ч.:

- письменных – 194, что на 9,3 % меньше, чем за аналогичный период 2020 года (214) и на 23,6% больше чем в 2019 году (157) обращений;
- принято граждан на личном приёме – 34 человека, что на 38,2% меньше чем за 4 квартал 2020 года (55 человек), и в 2,4 раза меньше чем за аналогичный период 2019 года (82).

В IV квартале 2021 года рассмотрено 12 коллективных обращений, что составило 5,3% от общего количества обратившихся. (Для сравнения за аналогичный период 2020 года 19 коллективных обращений, что составило 7,1% от общего количества обратившихся и 18 обращений или 11,3% от общего числа в IV квартале 2019 года).

Значительно снизилось как в количественном, так и в процентном отношении количество обращений граждан, поступивших в адрес главы района, рассмотрение которых входит в компетенцию других органов власти и администраций сельских поселений: 29 обращений или 12,7% от общего количества за отчётный период 2021 года и 51 обращение или 19,0% от общего количества за аналогичный период 2020 года.

На закрытый информационный ресурс ССТУ. РФ. в раздел «Результаты рассмотрения обращений» в IV квартале 2021 года поступило 13 обращений, что значительно меньше чем за аналогичный период прошлого 2020 года (55 обращений).

Анализ поступивших обращений показывает, что чаще всего население района обращалось в адрес главы района с вопросами, связанными с жилищно-коммунальной сферой, 95 обращений что составляет 41,7% от общего количества. По сравнению с аналогичным периодом двух последних лет количество обращений по вопросам ЖКХ снизилось как в количественном, так и в процентном отношении (132 обращения или 49,1% от общего числа в 2020 году и 115 обращений или 48,1% от общего числа в 2019 году).

На втором месте обращения связанные с экономическим блоком (в т. ч. вопросы промышленности, связи, сельского хозяйства, строительства, торговли и транспорта) , они составляют 83 обращения или 36,4% от общего числа. По сравнению с аналогичным периодом 2019-2020 годов их количество осталось на одном уровне: 80 обращений или 33,5% в IV квартале 2019 года и соответственно 88 обращений или 32,7% от общего числа в 2020 году.

На третьем месте по - прежнему остаются обращения граждан, связанные с социальной сферой. Их количество на протяжении отчетного квартала последних трёх лет практически остается неизменным: 34 обращения – 12,6% от общего количества в IV квартале 2020 года, 26 обращений - в 10,9% от общего количества IV квартале 2019 года, в VI квартале 2021 года 34 обращения, что составило 14,9% от общего количества.

**Анализ работы с обращениями граждан
в 2021 году в администрации
Новоусманского муниципального района.**

В 2021 году в адрес главы муниципального района поступило от граждан 963 обращения (774 письменных и 189 устных). Сравнительный анализ данных о количестве и характере актуальных вопросов, поступивших в адрес главы Новоусманского муниципального района с аналогичным периодом прошедшего года приведен в таблице:

Статистические данные	2019 год	2020 год	2021 год
Письменных обращений	567	748	774
Взято на контроль (глава района)	41	51	78
Проверено комиссионно	166	247	273
Проверено с выездом на место	184	279	273
Рассмотрено с участием заявителя	149	249	226
Положительно разрешённых в полном объёме	261	257	268
Получивших разъяснения, основанные на законодательстве	152	296	261
С результатом рассмотрения «не поддержано»	33	43	19
Переадресованных в другие органы власти и органы местного самоуправления	66	104	135
Рассмотренных совместно с другими органами власти и органами местного самоуправления	11	0	0
Принято граждан руководителями на личном приёме	330	316	189
Взято на контроль (глава района)	80	1	0
Положительно разрешённых в полном объёме	114	132	86
Получивших разъяснения, основанные на законодательстве	131	182	102
С результатом рассмотрения «не поддержано»	5	1	1
Всего:	897	1064	963
Структура обращений:			
Государство, общество, политика	25	64	62
Социальная сфера (в т. ч. вопросы здравоохранения, культуры, образования, науки, соц. защиты населения, спорта)	111	134	109
Экономика (в т. ч. вопросы промышленности, связи, сельского хозяйства, строительства, торговли, транспорта)	302	406	368
Оборона, безопасность, законность	13	12	15
Жилищно-коммунальная сфера	446	448	409

В 2021 году в администрацию Новоусманского муниципального района поступило 963 обращения граждан, в т.ч.:

- письменных – 774, что на 3,4% больше, чем в 2020 году (748) и на 26,7% больше чем в 2019 году (567);

- принято граждан на личном приёме – 189 человек, что на 67,2% меньше чем в 2020 году (316) и на 74,6% меньше чем в 2019 году (330).

Значительно увеличилось количество обращений граждан как в количественном, поступающих в адрес главы района, решение которых входит в компетенцию других органов власти и администраций сельских поселений: 135 обращений или 14,0% в 2021 году 104 обращения или 9,8% в 2020 году, 66 обращений или 7,4% за 2019 год, от общего количества

Снизилось количество коллективных обращений, поступивших в адрес главы Новоусманского муниципального района: в 2021 году – 32 обращения или 3,3% от общего числа, в 2020 году – 50 обращений или 4,7% от общего числа, 73 обращения или 8,1% от общего числа в 2019 году.

На закрытый информационный ресурс ССТУ. РФ. в раздел «Результаты рассмотрения обращений» в 2021 году поступило 110 обращений, что примерно равно количеству поступивших в 2020 году - 114 обращений, и значительно больше, чем за аналогичный период 2019 года (75) .

Анализ поступивших обращений граждан показывает, что по- прежнему вопросы , связанные с жилищно- коммунальной сферой доминируют в общем количестве: 409 обращений, что составляет 42,5% от общего количества. Их количество по сравнению с 2020 годом снизилось незначительно - 448 обращений, что составляет 42,1% от общего количества. В 2019 году их количество в процентном отношении составило 49,7% от общего числа или (446 обращений). Из всего спектра вопросов, наиболее актуальными по количеству обращений являются:

- вопросы содержания, благоустройства и ремонта подъездных дорог, в том числе тротуаров - 162 обращения или 39,6% от общего числа ЖКХ;
- перебои с водоснабжением населения - 51 обращение или 12,5% от общего числа.
- вопросы отсутствия или перебои с уличным освещением - 49 обращений или 12,0% от общего числа;

По – прежнему высокая активность населения наблюдалась в прошедшем году с решением вопросов экономического характера, они составили в 2021 году 368 обращений или 38,2% от общего числа, что в количественном отношении на 9,4% меньше чем в 2020 году (406 обращений), а в процентном отношении 38,2% от общего числа. По сравнению с 2019 годом их количество увеличилось на 21,9% - 302 обращения. В обращениях, связанных с экономическим блоком, граждане чаще всего обращаются за разрешением проблем частной собственности, земельных споров и выделением земельных участков 161 обращение или 43,8% от общего числа обращений экономического блока. В 2020 году соответственно – 154 обращения или 37,9% от общего числа. По прежнему велика доля обращений граждан, связанных с нарушениями в сфере градостроительства и архитектуры – 83 обращения или 22,6% от общего числа.

На протяжении последних трёх лет количество обращений граждан, связанных с социальной сферой (вопросы здравоохранения, культуры, образования, науки, соц. защиты населения, спорта, труда и занятости населения) неизменно остаётся практически на одном уровне: в 2019 году их количество составляло 111 или 12,4% от общего числа, в 2020 году -134 или 12,6% от общего числа, а в прошедшем 2021 году 109 обращений или 11,3%. Значительное сокращение количества обращений и заявлений граждан по вопросам социальной сферы начиная с 2018 года связано прежде всего с активным строительством в районе детских дошкольных и современных

образовательных учреждений и дальнейшим развитием социальной инфраструктуры.