**Отчет**

**работы сектора обращения граждан администрации МОГО «Ухта»**

**за 2021 год**

Обращение граждан представляет собой одну из форм участия граждан в управлении делами общества и государства. С одной стороны, организация своевременного и правильного рассмотрения обращений граждан позволяет осуществлять общественный контроль за исполнительной властью, добивается восстановления нарушенных прав граждан, обеспечения социальной справедливости. С другой стороны, информационно-аналитическая работа по обращениям граждан способствует широкому информированию руководителей органов государственной власти и местного самоуправления о наиболее острых проблемах, существующих среди населения.

Сектор обращения граждан осуществляет полномочия по обеспечению организации и порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию МОГО «Ухта». В своей деятельности сектор обращения граждан руководствуется Конституциями Российской Федерации и Республики Коми, Законами и Указами Российской Федерации и Республики Коми, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации и Республики Коми, Уставом МОГО «Ухта», постановлениями и распоряжениями администрации, Регламентом работы администрации и Положением о секторе обращения граждан.

Все обращения, поступившие в администрацию МОГО «Ухта» в 2021 году в письменной форме, в форме электронных обращений, индивидуальные и коллективные обращения граждан зарегистрированы в установленном порядке.

В 2021 году в администрацию МОГО «Ухта» поступило **2335** обращений граждан, что на **7,5%** меньше по сравнению с прошлым годом.

- перенаправлены из вышестоящих органов, правоохранительных и других ведомств – **358** (2020 г. – **531**) , (**47** обращений поступило из Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций, 2020 г - **69**);

- через Интернет-приемную администрации – **702** (2020 г. – **866**);

- электронная почта – **211** (2020 г. – **174**);

- посредством почтовой связи – **254**  (2020 г. – **180**);

- нарочно, курьерская доставка – **785** (2020 г. – **676**);

- ГИС ЖКХ - **187** (2020 г. - **99**).

В связи с мерами, принятыми в период действия режима повышенной готовности и отменой проведения личных приемом должностными лицами граждане в полном объеме использовали возможность удаленных форм доступа для обращения.

Как видно, **47,11%** всех обращений в форме электронного документа в 2021 году поступило в администрацию МОГО «Ухта» с использованием сервиса «Интернет – приемная, ГИС ЖКХ (Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства), электронной почты. В условиях сложной эпидемиологической обстановки данный способ направления обращений является наиболее удобным и оперативным для заявителя.

В зарегистрированных обращениях содержалось **2433** вопросов.

Тематика обращений за 2021 год по разделам вопросов распределилась следующим образом:

- «Государство, общество, политика» – **133**;

- «Социальная сфера» – **281**;

- «Экономика» – **1311**;

- «Оборона, безопасность, законность» – **45**;

- «Жилищно-коммунальная сфера» – **663**.

В рамках оказания муниципальных услуг было зарегистрировано –  **2366** заявлений, что на **4,8 %** меньше по сравнению с прошлым годом.

**Таблица сравнения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **период** | **обращения граждан** | **муниципальные услуги** | **Всего** |
| **2017 г.** | **2880** | **2355** | **5235** |
| **2018 г.** | **2692** | **1907** | **4599** |
| **2019 г.** | **2324** | **3323** | **5647** |
| **2020 г.** | **2526** | **2487** | **5013** |
| **2021 г.** | **2335** | **2366** | **4701** |

Одной из основных форм работы с обращениями граждан является личный прием. В целях защиты населения от распространения коронавирусной инфекции личный прием главы МОГО «Ухта» - руководителя администрации МОГО «Ухта» и его заместителей проводился в период с марта по июнь 2021 года.

В 2021 году было принято на личном приеме:

- главой МОГО «Ухта» - руководителем администрации МОГО «Ухта» – **20**;

- заместителями руководителя –**11** **.**

Ежегодно, начиная с 12 декабря 2013 года, в соответствии с поручением Президента Российской Федерации организуется и проводится общероссийский день приема граждан. В рамках организации общероссийского дня приема граждан проведены работы по актуализации информация в электронном справочнике на информационном ресурсе ССТУ. РФ. Принимая во внимание осложнение эпидемиологической обстановки в 2021 года, сопряженной с высоким риском инфицирования COVID-19, проведение общероссийского дня приема граждан в администрации МОГО «Ухта», запланированного к проведению 13 декабря 2021 года, было перенесено до периода стабилизации эпидемиологической ситуации.

Совместно с Центром специальной связи и информации Федеральной службы охраны Российской Федерации в Республике Коми проводилась работа по обслуживанию электронного терминала «Электронная приемная Президента Российской Федерации».