**Отчет**

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

**за 2022 год**

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.

Согласно Регламенту работы администрации сектором обращения граждан составлен и утвержден годовой план работы, ежемесячно составлялись планы работы на месяц.

Все обращения, поступившие в администрацию МОГО «Ухта» в 2022 году в письменной форме, в форме электронных обращений, индивидуальные и коллективные обращения граждан зарегистрированы в установленном порядке.

В 2022 году в администрацию МОГО «Ухта» поступило **2175** обращений граждан, что на **6,9%** меньше по сравнению с прошлым годом.

- перенаправлены из вышестоящих органов, правоохранительных и других ведомств – **368** (2021 г. – **358**) , (**51** обращение поступило из Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций, 2021 г - **47**);

- через Интернет-приемную администрации – **654** (2021 г. – **702**);

- электронная почта – **343** (2021 г. – **211**);

- посредством почтовой связи – **201**  (2021 г. – **254**);

- нарочно, курьерская доставка – **796** (2021 г. – **785**);

- ГИС ЖКХ - **181** (2021 г. - **187**).

В зарегистрированных обращениях содержалось **2253** вопросов.

Тематика обращений за 2022 год по разделам вопросов распределилась следующим образом:

- «Государство, общество, политика» – **143**;

- «Социальная сфера» – **358**;

- «Экономика» – **1226**;

- «Оборона, безопасность, законность» – **39**;

- «Жилищно-коммунальная сфера» – **487**.

В рамках оказания муниципальных услуг было зарегистрировано –  **2171** заявлений.

**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** |
| **2022 г.** | **2175** | **2171** | **4346** |

Одной из основных форм работы с обращениями граждан является личный прием.

В 2022 году было принято на личном приеме:

- главой МОГО «Ухта» - руководителем администрации МОГО «Ухта» – **30**;

- заместителями руководителя – **19** **.**

Ежегодно, начиная с 12 декабря 2013 года, в соответствии с поручением Президента Российской Федерации организуется и проводится общероссийский день приема граждан. Принимая во внимание осложнение эпидемиологической обстановки в 2022 года, сопряженной с высоким риском инфицирования COVID-19, проведение общероссийского дня приема граждан в администрации МОГО «Ухта», запланированного к проведению 12 декабря 2022 года, было перенесено до периода стабилизации эпидемиологической ситуации.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | |  | | --- | |  | |

# По поручению Президента РФ Владимира Путина в рамках федерального проекта "Цифровое государственное управление" нацпроекта "Цифровая экономика" создана Цифровая платформа обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе». С  2021 года Платформа обратной связи работает на постоянной основе, позволяя жителям МОГО «Ухта» оставлять обращения к органам власти различных уровней с использованием электронной формы Единого портала госуслуг. Основная цель платформы — быстрое решение актуальных проблем граждан.

В 2022 году в администрацию МОГО «Ухта», структурные подразделения поступило **510** сообщений (2021 – **357**).

Топ вопросов за 2022 год:

Автомобильные дороги  **-** **173**;

Дворы и территории общего пользования **–** **121**;

Благоустройство – **62**;

Мусор – **49**;

Ветеринария – **21**.

По итогам работы 2022 года зафиксировано:

1. Снижение количества обращений граждан.  Вопросы коммунально-бытового обслуживания населения, благоустройства территорий остаются одними из самых актуальных и волнующих граждан.

2. Увеличение количества сообщений граждан в ПОС. Данная форма подачи обращений в органы власти и учреждения разного уровня оказалась востребованной у граждан.

Также Платформа обратной связи предназначена для:

* обеспечения возможности участия граждан в вопросах местного значения и распределения части бюджета путем голосования о выборе региональных и муниципальных проектов и иным вопросам;
* сбора мнения граждан путем проведения опросов;
* проведения социологических опросов мнения граждан по различным вопросам регионального и местного значения, национальным проектам;
* получения и отображения сводных комплексных данных на основе проведения анализа всей поступающей в Систему информации о сообщениях, голосованиях и опросах.

В 2022 году было проведено 12 опросов:

**1.** Опрос с целью выявления Вашего мнения по вопросу обеспечения безопасности обучающихся образовательных организаций

**2.** Опрос с целью выявления уровня удовлетворенности качеством реализации основных общеобразовательных программ дошкольного образования, оказанием услуг по присмотру и уходу за детьми в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях МОГО «Ухта».

# 3. Опрос мнения населения с целью мониторинга предоставления физкультурно-оздоровительных услуг на спортивных сооружениях (I полугодие 2022 г.).

# 4. Опрос «Оценка уровня удовлетворенности участников по итогам проведения Малых Дельфийских игр Республики Коми»

**5.** Опрос в целях выявления приоритетных направлений дополнительных образовательных (общеразвивающих) программ и улучшения качества дополнительного образования.

# 6. Опрос «Оценка «правильного» использования Вами земельного участка».

# 7. Опрос мнения населения о мероприятиях посвящённых Дню города.

# 8. Опрос «Как вы относитесь к несанкционированной уличной торговле?»

# 9. Мнения населения с целью мониторинга предоставления физкультурно-оздоровительных услуг на спортивных сооружениях (II полугодие 2022 г.).

# 10. Мнения потребителей с целью мониторинга состояния и развития конкурентной среды на ярмарках на территории МОГО «Ухта».

# 11. Опрос о брошюре "Бюджет для граждан к проекту отчета об исполнении бюджета МОГО "Ухта" за 2021 год".

**12.** Опрос мнения населения о мероприятиях посвящённых Дню молодежи.

**2** голосования:

- голосование в поддержку народных проектов в сфере малого и среднего предпринимательства для реализации в 2023 году на территории МОГО «Ухта»;

- голосование по инициативным проектам: мини-футбольное поле или открытый каток без прокатов коньков на территории стадиона «Нефтяник».

Также через ПОС проведено 35 публичных слушаний и 6 общественных голосований.