**Отчет отдела по работе с территориями**

**ГКУ ЛО «Дом дружбы Ленинградской области»**

**по итогам работы за 2021 год**

Уважаемые коллеги! Сегодня мы подводим итоги работы приемных Губернатора Ленинградской области за прошедший 2021 год, даем объективную оценку нашей совместной работе, определяем планы на будущее.

Справедливо будет отметить, что в связи с непростой эпидемситуацией это был весьма напряженный год. Тем не менее, все приемные Губернатора Ленинградской области справились с поставленными задачами, основными из которых были следующие:

- организация приема граждан;

- рассмотрение устных и письменных обращений граждан, а также обращений, поступивших по телефону, электронной почте и через сеть Интернет;

- взаимодействие с органами власти всех уровней, общественными и политическими организациями;

- разъяснение гражданам действующего законодательства, консультационная помощь по возникающим вопросам;

- информирование населения о деятельности Губернатора и Правительства Ленинградской области, а также о работе приемных;

- выявление наиболее актуальных вопросов территорий и содействие оперативному принятию мер по их решению.

В настоящее время в соответствии с распоряжением Губернатора об организации работы приемных в Ленинградской области функционируют 17 приемных из 18-ти. В Ломоносовском районе вопрос о замещении вакансии руководителя еще в работе.

Приёмные Губернатора сегодня – это команда профессионалов, которая действует слаженно и эффективно. Здесь работают внимательные и отзывчивые люди, нацеленные на то, чтобы максимально помочь тем, кто к ним приходит.

В 2021 году **главным приоритетом в работе отдела по работе с территориями стала «перезагрузка» работы приемных.** Необходимо было популяризировать их работу для широкого круга общественности, сделать приемные еще более узнаваемыми, выйти на новые стандарты, приближаясь к требованиям информационного общества.

Прежде всего, нужно было изменить подход к работе с обращениями жителей. С учетом новых реалий, когда руководителям приемных нужно не только регулярно осуществлять прием граждан, но и оперативно реагировать на возникающие острые ситуации на территориях, необходимо было обеспечить присутствие каждого из них в соцсетях. Поэтому в апреле 2021 года были созданы рабочие профили всех руководителей в Инстаграм, где теперь они еженедельно информируют жителей о работе Губернатора и Правительства Ленинградской области, своей деятельности, а также о жизнедеятельности своих районов и принимаемых на территориях решениях.

Надо отметить, что соцсети стали эффективной площадкой для коммуникации с жителями региона. Число подписчиков у руководителей постоянно растет, что свидетельствует об актуальности и востребованности данной работы, тем более, в условиях пандемии. С апреля 2021 года руководителями было размещено **более** **2000 публикаций** в Инстаграм и в Контакте. Самое большое количество, а это **2000 человек** в соцсети «ВКонтакте», на сегодняшний день у руководителя приемной в Гатчинском районе Сенькиной Людмилы Павловны, и у руководителя приемной в Подпорожском районе Сергеевой Марины Калиновны – более **800 подписчиков** в Инстаграм. В первой «пятерке» по количеству размещенных публикаций в 2021 году – руководители приемных в Гатчинском, Приозерском, Подпорожском, Киришском районах и в Сосновоборском городском округе.

Работа руководителей приемных в социальных сетях заметно упрощает процесс коммуникации с жителями, делая его более оперативным и неформальным, что особенно важно для активной молодежи. Отрадно заметить, в соцсетях часто можно встретить репосты публикаций приёмных Губернатора, что еще раз доказывает важность и своевременность поставленной работы.

Хочется подчеркнуть, что особую роль в информировании населения о проведении Всероссийской переписи населения, а также ходе вакцинации сыграли еженедельные тематические публикации приемных.

Продолжая тему информирования, следует сказать, что у отдела по работе с территориями была выстроена конструктивная работа с пресс-службой Комитета по местному самоуправлению, межнациональным и межконфессиональным отношениям Ленинградской области, поэтому дополнительно на информационных сетевых площадках комитета было опубликовано еще **более 40 постов** о деятельности приемных. Особенно у подписчиков пользуется популярностью рубрика «Портрет руководителя приёмной», в рамках которой вышло уже 10 информационных материалов о работе руководителей приемных на территориях.

Таким образом, сложилась положительная практика по информированию жителей о деятельности Губернатора и Правительства Ленинградской области, итогах работы органов местного самоуправления районов и городского округа, реализации национальных проектов и др.

Также в числе главных задач, стоящих перед отделом, стала **подготовка проекта нового распоряжения Губернатора Ленинградской области** об организации работы приемных Губернатора в муниципальных районах и городском округе Ленинградской области. В настоящее время основным документом, регламентирующим деятельность приёмных, является распоряжение Губернатора Ленинградской области от 13 июля 2015 г. № 412-рг. **С учетом актуальных задач сегодняшнего дня** отделом по работе с территориями был подготовлен проект нового распоряжения. В настоящее время документ направлен на рассмотрение в Комитет по местному самоуправлению, межнациональным и межконфессиональным отношениям Ленинградской области. После утверждения распоряжения все необходимые изменения будут внесены в Положение о работе отдела по работе с территориями, а также в должностные инструкции руководителей приемных.

Помимо нормотворческой деятельности, хотелось бы отметить, что отделом регулярно осуществляются **рабочие выезды на территории с целью ознакомления с работой приемных**, их оснащением, ведением документации. В отчетном году были проведены 9 таких выездов – это посещение более половины из числа работающих приемных. В рамках таких рабочих встреч с руководителями приемных на местах было отмечено, что все приемные работают в штатном режиме, график приемов граждан соблюдается, представленные документы ведутся в соответствии с требованиями.

Важно отметить, что, несмотря на непростую эпидситуацию, руководители приемных проводили как личные приемы жителей, в том числе выездные, так и принимали обращения граждан, используя различные каналы коммуникации: электронную почту, соцсети, мессенджер WhatsApp, телефон.

Всего за 2021 год руководителями приемных было проведено более **1500 личных** и **122 выездных приема**.

За отчетный период руководителями приемных было принято **более 2000 обращений граждан.** На слайде представлена информация о тематике и количестве обращений в разрезе районов и городского округа.

Большинство обращений принимаются в ходе личного приема, но в условиях пандемии возросло число обращений по электронной почте, телефону, через соцсети.

Анализ тематики обращений показал, что наибольшее количество обращений поступает по вопросам, связанным с жилищно-коммунальным хозяйством, социальной защитой, медицинским обслуживанием, содержанием и ремонтом дорог, благоустройством, улучшением жилищных условий. Также жителей волнуют вопросы землепользования, газификации, экологии и др.

Что касается **общих вопросов жителей всех муниципальных образований Ленинградской области**, то по итогам обобщения полученных от руководителей приемных данных, больше всего нареканий жителей Ленобласти вызывают размеры тарифов за вывоз мусора и вопросы в сфере здравоохранения, в особенности, дефицит квалифицированных медицинских специалистов, в том числе, в образовательных учреждениях, отсутствие фельдшеров в ФАПах сельских поселений, обеспечение льготными бесплатными лекарствами.

Кроме того, частые обращения и жалобы жителей касаются сферы ЖКХ. В их числе – частые отключения электроэнергии, изношенность электросетей и сетей теплоснабжения, а также вопросы водоснабжения, предложения по ужесточению контроля над работой управляющих организаций.

Завышенные тарифы на техническое обслуживание внутридомового газового оборудования, отсутствие возможности подведения газа к малоквартирным домам, рост цен на баллонный газ также занимают немалую часть обращений жителей.

Среди других актуальных вопросов - ремонт социальных объектов, их материально-техническое оснащение, ремонт и реконструкция дорог, снабжение населения дровами и др.

Из общего количества обращений **48,8%** актуальных для жителей вопросов нашли **положительные решения**, по остальным (51,2%) обращениям были даны квалифицированные разъяснения.

Что касается возрастной категории граждан, обращающихся в приемные, то, в основном, это жители предпенсионного и пенсионного возраста.

Отрадно отметить, что большинство вопросов жителей решаются на местном уровне, так как между местными властями и руководителями приемных Губернатора налажено оперативное взаимодействие. Но есть и такие, которые в силу различных причин не могут быть решены в муниципальном районе или поселении: как правило, это те вопросы, которые требуют значительных финансовых средств или согласования с федеральными органами.

Кроме регулярных приемов граждан по личным вопросам, руководители приёмных проводят **тематические приемы.** Так, популярностью пользуются приемы с привлечением работников социальных службв Волховском и Гатчинском районах. В Кингисеппском, Сланцевском, Приозерском, Подпорожском районах и Сосновоборском городском округе руководители приемных приглашают на приемы представителей коммунальных служб и ведомств, а также членов общественных организаций.

В Киришском районе руководителем приемной Богдановой Людмилой Михайловной возобновлен целый цикл тематических встреч. Темой одной из них стало заключение социальных контрактов с людьми, испытывающими материальные затруднения или находящимися в поисках работы, а также с планирующими самозанятость и ведение личного подсобного хозяйства. На мероприятии присутствовало **более 40 человек.**

Кроме тематических приемов, в Волосовском районе руководитель приемной Губернатора - Булычев Леонид Максимович, получив и рассмотрев многочисленные обращения и жалобы граждан на медицинское обслуживание, по собственной инициативе со своими помощниками провел анализ состояния здравоохранения в Волосовском муниципальном районе. Были выявлены самые наболевшие проблемы каждого медицинского учреждения района. Итоговые аналитические материалы были направлены главному врачу района для принятия необходимых мер.

Необходимо отметить, что в своей работе руководители приемных Губернатора используют различные формы и методы. В частности, во Всеволожском муниципальном районе руководитель приемной Павлова Татьяна Васильевна и руководитель приемной в Подпорожском районе Сергеева Марина Калиновна, получив обращение по телефону, оперативно выезжают на место и разбирается в ситуации.

Руководители приемных в Бокситогорском районе – Семкина Татьяна Александровна, в Лужском – Степченко Татьяна Федоровна и Лодейнопольском районе – Кошкин Владимир Васильевич после проведенных приемов практикуют рабочие встречи с главам администраций, что позволяет им оперативно решить наболевшие вопросы жителей.

Руководитель приемной Сенькина Людмила Павловна принимает и обрабатывает максимальное количество обращений, в том числе из других районов области, поступивших по электронной почте и через соцсети. В среднем за месяц их может быть более 40.

Руководители приемных Губернатора в Приозерском и Подпорожском районах - Елена Васильевна Боярищева и Марина Калиновна Сергеева, кроме основных форм, часто используют в своей работе с обращениями граждан различные мессенджеры. Эти же руководители проводят большую работу со спонсорами для решения вопросов жителей, оказавшихся в сложной жизненной ситуации, а также в части обеспечения жителей дровами.

Руководители приемной в Бокситогорском районе - Семкина Татьяна Александровна, в Лужском районе – Степченко Татьяна Федоровна, в Подпорожском районе – Сергеева Марина Калиновна, систематически проводят встречи с представителями Советов ветеранов и рассказывают о работе приемных.

Благодаря различным форматам работы руководителям приемных Губернатора удалось, в частности, решить вопросы сокращения сроков проведения капитального ремонта в деревне Белогорка и урегулировать работу новой модульной котельной в пос. Терволово в Гатчинском районе, обустроить остановку в дер. Витка в Киришском районе, устранить аварийную ситуацию на канализационных сетях в Кировске в Кировском районе, выполнить ремонт канализационных труб в подвале дома в Лужском районе, отремонтировать общественный колодец и решить вопрос с электроснабжением в дер. Денисово в Приозерском районе.

Также оказано содействие жителям деревни Токари в решении вопроса проведения прививочной компании и замены столбов электроснабжения в пгт. Вознесенье в Подпорожском районе, восстановлено движение транспорта по маршруту пос. Заборье - г. Пикалево в Бокситогорском районе, оказана помощь в организации выездной вакцинации жителям Свирицкого поселения Волховского района, решен вопрос по прописке и выделении жилья инвалиду в пос. Рахья Всеволожского района.

В приемной Сланцевского района ветерану Великой Отечественной войны оказана помощь в оформлении земельного участка, в Сосновом бору после обращения в приемную Губернатора приведен в порядок памятник жертвам ядерных аварий и катастроф. В Тихвинском районе в результате обращения жителей в приемную выполнен ремонт лифта в многоквартирном доме.

И это далеко не все примеры положительно решенных вопросов в приемных Губернатора. Именно поэтому так часто в адрес руководителей приемных звучат слова благодарности за их нелегкий труд. На слайде представлены выдержки из отзывов о работе руководителей. (*Зачитать некоторые из отзывов).*

Работа приемных Губернатора вносит весомый вклад в развитие внутренней политики Ленинградской области. Руководители проводят мониторинг социально-политической ситуации, изучают общественное мнение и настроения граждан и оперативно информируют отдел и комитет по местному самоуправлению, межнациональным и межконфессиональным отношениям о возникающих острых вопросах на территориях, вызывающих социальную напряженность. Особо здесь стоит отметить работу руководителей приемных в Приозерском, Гатчинском, Подпорожском, Киришском и Бокситогорском муниципальных районах. Кроме того, руководитель приемной в Приозерском районе Елена Васильевна Боярищева включена в состав рабочей группы по урегулированию одного из актуальных вопросов на территории. Также систематически в комитет отделом по работе с территориями предоставляется систематизированная информация об актуальных вопросах жителей, поступивших в приемные Губернатора, которые требуют содействия администрации Ленинградской области.

Руководители приемных конструктивно взаимодействуют с органами местного самоуправления, принимают участие в заседаниях Правительства Ленинградской области и Законодательного собрания, а также в заседаниях Советов депутатов муниципальных образований, Общественной палаты, собраниях и совещаниях органов исполнительной власти муниципальных образований.

Важную роль в работе приёмных Ленинградской области играет участие руководителей в работе избирательных комиссий. Многие руководители входят в состав Советов по межнациональным отношениям при администрациях муниципальных образований Ленинградской области.

Все без исключения руководители приемных Губернатора активно участвуют в праздничных, памятных и культурно-массовых мероприятиях районов и городского округа, встречаются с представителями общественных организаций, трудовыми коллективами.

Руководители приемных в Подпорожском, Приозерском, Лужском, Киришском районах и в Сосновоборском городском округе ведут конструктивную совместную работу с военно-патриотическими и поисковыми объединениями.

В настоящее время все руководители приёмных принимают участие в отчетных собраниях по итогам социально-экономического развития муниципальных образований Ленинградской области за 2021 год и задачах на 2022 год. Все полученные в ходе этих мероприятий вопросы и жалобы жителей будут обязательно рассмотрены руководителями и взяты на их личный контроль.

Особое внимание руководство комитета по местному самоуправлению, межнациональным и межконфессиональным отношениям Ленинградской области уделяет организации встреч руководителей приемных с руководителями структурных подразделений администрации региона. На таких мероприятиях всегда обсуждают самые актуальные вопросы и пути их решения. Так, в 2021 году такая рабочая встреча с участием заместителя председателя областного комитета по здравоохранению и заместителя председателя комитета по молодежной политике была подготовлена и проведена во Всеволожском районе Ленинградской области. Руководители приемных получили ответы на вопросы об организации вакцинации, работе передвижных медицинских пунктов, планах обновления числа медучреждений, а также о волонтёрском движении молодежи и возможности сотрудничества с ним.

Всего за отчетный период было проведено 3 рабочих совещания с руководителями приемных, в том числе, информационно-обучающий семинар по организации информационной работы руководителей в соцсетях. Такие мероприятия планируется проводить и в текущем году, причем повестка дня к таким встречам будет формироваться с учетом актуальных вопросов на территориях.

Помимо общих рабочих совещаний и семинаров в отделе по работе с территориями еженедельно проводятся индивидуальные консультативные встречи с руководителями.

Учитывая высокую социальную значимость деятельности приемных Губернатора, планируется и дальше расширять практику их работы по нескольким направлениям, в числе которых:

- выезды руководителей приемных на территории муниципальных образований с целью ознакомления с опытом работы коллег;

- ознакомление с изменениями в законодательстве, а также разъяснение их жителям,

- информирование о реализации национальных и региональных проектов на территориях;

- участие в мероприятиях администраций муниципальных образований и служб ЖКХ по проверке готовности к отопительному периоду;

- участие в проверке готовности образовательных организаций к новому учебному году;

- информирование о ходе строительства (капитального ремонта, реконструкции) социальных объектов.

Надо отметить, что, кроме основной своей деятельности, руководители приемных Губернатора всегда принимают активное участие во всех мероприятиях ГКУ «Дом дружбы Ленинградской области». Это касается и памятных мероприятий, и тематических видеоконференций, и семинаров на территориях муниципальных образований, а также различных акций. Так, в 2021 году все руководители приемных приняли участие в международной просветительской акции - написании этнографического диктанта.

Особая гордость – это награды, которые получили за свою работу руководители приёмных в 2021 году. Руководителям приемных в Волосовском, Лодейнопольском и Лужском районах объявлена благодарность Губернатора Ленинградской области за добросовестный труд и высокий профессионализм.

Таким образом, приемные Губернатора Ленинградской области в который раз показали себя как эффективный канал непосредственного общения власти и населения.

Приемные для жителей – это инструмент реальной помощи, максимально открытый для них. Всем руководителям приемных без исключения удалось выстроить оперативную и действенную систему реагирования на запросы граждан.

Уважаемые коллеги! Вы в ежедневном режиме работаете с просьбами, жалобами, предложениями и пожеланиями людей. Многие из вас трудятся практически с первых дней создания приемных. Это действительно очень ответственная и непростая работа.

Итоги работы за прошлый год подведены, но впереди еще немало планов и проектов, которые нам предстоит общими усилиями воплощать в жизнь в наступившем году. Уверены, что и в дальнейшем вы будете также эффективно решать различные насущные вопросы жителей. Благодарим вас за ваш труд и желаем вам успехов в будущем году!