**Справка о рассмотрении поступивших обращений граждан**

**в администрацию Тайшетского района за 2021 год.**

Работа с обращениями граждан в администрации Тайшетского района осуществляется на основании требований Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Федерального закона № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». В работе с обращениями граждан в администрации Тайшетского района служащие руководствуются Порядком организации работы с обращениями граждан, утвержденным постановлением администрации Тайшетского района от 2 июля 2018 г. № 370.

Принимая во внимание осложнение эпидемиологической обстановки, сопряженной с высоким риском инфицирования COVID –19, в 2021 году личный прием граждан был ограничен и многие услуги по работе с обращениями граждан стали оказываться дистанционно, посредством электронной почты, телефонной связи и социальным страницам.

Для расширения диалога с жителями, на региональном уровне созданы Центр управления регионом (ЦУР), Платформа обратной связи (ПОС), "Инцидент-Менеджмент" и Интернет-приемная "Администрирование", которые значительно упростили коммуникацию с населением. Центр управления региона призван осуществлять мониторинг и аналитическую обработку всех видов сообщений жителей области, и направлять их в профильные органы власти с целью решения поставленных вопросов в сферах "Энергетика", "Твердые коммунальные отходы", "Образование", "Дороги", "Жилищно-коммунальное хозяйство", "Социальная защита", "Транспорт", "Здравоохранение". Сбор сообщений ведется с использованием цифровых систем с официальных порталов, горячих линий, социальных сетей и мессенджеров.

В администрации Тайшетского района работает система межведомственного электронного документооборота, система VipNet Клиент, а также электронный справочник ограниченного доступа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ССТУ. РФ., в котором отображаются все поступившие обращения граждан на имя Президента Российской Федерации в реальном времени для обеспечения реализации права гражданина на обращение к Президенту Российской Федерации. В программе сети "Интернет" ССТУ. РФ за 2021 год зарегистрировано и размещено 15 ответов, что в 9,4 раза меньше, чем в 2020 году.

Продолжается работа в системе VipNet Клиент, в части сбора информации по муниципалитетам Тайшетского района *(24 муниципальных образования)* и размещения отчетов по поступившим обращениям граждан и их исполнению на сайте ССТУ.РФ

В целях оперативного рассмотрения вопросов и направления ответов в электронном виде поступивших на имя Губернатора Иркутской области, администрация Тайшетского района работает в "Интернет–Приемной "Открытое Правительство Иркутской области". В 2021 году по данному направлению отработано 27 обращений.

В 2021 году администрацией Тайшетского района посредством платформы обратной связи рассмотрено 15 обращений, на все обращения даны ответы.

Посредством "Инцидент-Менеджмент"даны ответы на 68 обращений.

Всего в 2021 году в администрацию Тайшетского района поступило **788** обращений, жалоб и заявлений **(***в 2020 году за данный период – 867*), из них:

**- 198** письменных обращений и жалоб граждан **(***в 2020 г. – 258)*;

**- 59** принято на личном приёме мэром Тайшетского района и его заместителями в администрации Тайшетского района **(***в 2020 г. – 40);*

**- 531** человек принято на выездных приемах в муниципальных образованиях Тайшетского района **(***в 2020 за год – 569)*.

Направлено для рассмотрения в администрацию Тайшетского района письменных жалоб и обращений из органов государственной власти – всего: **94** (*в 2020 году за данный период163*),

- из администрации Президента РФ – **15** (*в 2020 году 32*);

- из Правительства Иркутской области – **66** (*в 2020 году 112*);

- из других органов власти – **13** обращений *(Депутаты Государственной Думы; Законодательное Собрание Иркутской области; Уполномоченный по правам человека Иркутской области; ВПП «Единая Россия» и др.)*

Все поступившие обращения из вышестоящих органов власти поставлены на «Особый контроль», на них даны компетентные ответы.

В администрации района создана рабочая группа по снятию с контроля обращений, заявлений граждан, поставленных на "Особый контроль". В 2021 году проведено 4 заседания рабочей группы.

За отчётный период нарушений сроков рассмотрения и исполнения по письменным обращениям, поступившим и зарегистрированным в организационно-контрольном отделе нет.

В 2021 году жители Тайшетского района затрагивали в своих обращениях вопросы следующего содержания:

- социальное обеспечение и социальная защита населения, оказание материальной помощи, в т.ч. компенсационные выплаты в период ЧС; предоставление мест в д/саду; вопросы трудоустройства и заработной платы; деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления – **112** обращений: письменных - 72; устных - 40*(в 2020г.- 132);*

- жилищно-коммунальная сфера (некачественное предоставление жилищно-коммунальных услуг; предоставление жилья малообеспеченным категориям граждан; ремонт и выделение жилья; - тепло - водоснабжение; переселение из ветхого и аварийного жилья) поступило – **69** обращения: письменных - 63; устных - 6*(в 2020г. – 84);*

- по вопросам незаконных лесных вырубок, загрязнением окружающей среды; ремонт и строительство автомобильных дорог; выделение земельных участков; вопросы архитектуры и строительства. За отчётный период таких обращений поступило – **49** обращений: письменных - 40; устных - 9*(в 2020г.- 45).*

По вопросам транспорта и связи направлено **11**обращений: письменных - 11; устных - 0 *(2020г. – 14 обращений).*

Вопросы здравоохранения, порядок оказания медицинской помощи различным категориям граждан отражены в **5** обращениях: 3 письменных и 2 устных *(2020г. – 2 обращения) и другие вопросы –* **11.**

В 2021 году поступило **14** коллективных обращений (родители учащихся, жильцы многоквартирных домов; трудовые коллективы и т.д.), *в 2020г. - 26.*

По сравнению с прошлым годом уменьшилось число повторных обращений – **6** *(в 2020г.- 12).*

К решению вопросов обратившихся граждан администрация Тайшетского района подходит индивидуально, исходя из полномочий, предусмотренных законодательством. В 2021 году, из общего числа обращений приняты положительные решения по **14** письменным и **16** устным обращениям граждан *(социально-правовая помощь жителям, пострадавшим от паводка в ЧС 2019 года, выделение строительного пиломатериала для восстановления жилья гражданам, пострадавшим от пожара, оказание помощи одиноко проживающим гражданам преклонного возраста в выделении дровяного топлива).*

Направлено заявителям **183** письменных ответа разъяснительного характера, устно разъяснено по **42** обращениям. Отказано по объективным причинам по **1** устному обращению. Не подтвердились сведения по **1** письменному обращению.

С выездом на место рассмотрено **7** обращений, по всем приняты меры быстрого реагирования и даны ответы. Обращения, требуемые выездного характера *(осмотр условий проживания, спор с соседями по вопросам застроек и т.д.)* проводятся с участием заместителей мэра Тайшетского района по курирующим вопросам, специалистами Комитета по управлению муниципальным имуществом, строительству, архитектуре и жилищно-коммунальному хозяйству администрации Тайшетского района, специалиста по работе с обращениями граждан, с привлечением руководителей, специалистов структурных подразделений по теме обращений.

Важной задачей также является обеспечение дальнейшего совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, а также выявление наиболее значимых проблем, поднимаемых в обращениях, на основе анализа обращений по различным вопросам для последующего их решения.

Информацию подготовил:

главный специалист по работе

с обращениями граждан

организационно-контрольного

отдела Е.П.Щербенева \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Согласовано:

Управляющий делами

администрации Тайшетского района

О.Н. Колесник \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_