**Справка о рассмотрении поступивших обращений граждан**

**в администрацию Тайшетского района за 2020 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.

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 2020 год зарегистрировано и размещено более 160 ответов.

Так же с 2020 года ведётся 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 2020 году администрация Тайшетского района подключена к Интернет–приемной "Открытое Правительство Иркутской области" для оперативного рассмотрения, решения вопросов и направления ответов в электронном виде поступивших на имя Губернатора Иркутской области. В отчетном году администрацией Тайшетского района отработано и направлено более 35 ответов*.* Основная тематика Интернет-обращений: предоставление жилья, компенсационные выплаты в период ЧС *(в том числе на жильё)*, переселение из ветхого и аварийного жилья.

В администрацию Тайшетского района за 2020 год поступило **867** обращений, жалоб и заявлений **(***в 2019 году за данный период – 976*), из них:

**-**  **258** письменных обращений и жалоб граждан **(***в 2019 г. – 214)*;

**-** **40** принято на личном приёме мэром Тайшетского района и его заместителями **(***в 2019 г. – 213);*

**- 569** человек принято на выездных приемах в муниципальных образованиях Тайшетского района **(***в 2019 за год – 549)*. В 2020 году проведено **12** выездных приёмов населения в 22 муниципальных образованиях Тайшетского района (36 населённых пункта). На выездных приёмах населения по личным вопросам проводятся консультации, разъяснительная работа, оказывается практическая помощь сотрудниками администрации Тайшетского района и иными должностными лицами.

В связи с недопущением распространения COVID-19 с апреля 2020 года личный прием граждан в администрации Тайшетского района был временно ограничен, приостановлены выездные приемы. Но, несмотря на ограничение личного приема, администрация Тайшетского района продолжала работу с обращениями граждан посредством электронной почты, телефонной связи и социальным страницам (гражданам давались разъяснения, консультации, оказывалась правовая помощь).

Направлено для рассмотрения в администрацию Тайшетского района письменных жалоб и обращений из органов государственной власти – **163**  обращения (*в 2019 году за данный период* *141*) из них:

- из администрации Президента – **32** (*в 2019 году*  *75*);

- из Правительства Иркутской области – **112** (*в 2019 году*  *54*);

- из других органов власти – **19** 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» и решены в установленные законодательством сроки. Обращения снимаются с контроля только по решению рабочей группы администрации Тайшетского района, при снятии обращается внимание на компетентный и своевременный ответ на обращения граждан.

Большое внимание в администрации Тайшетского района уделяется вопросу организации личного приёма граждан. Каждый житель района имеет возможность обратиться в приёмные дни к мэру Тайшетского района, его заместителям согласно предварительной записи. По результатам обращения заявителю дается мотивированный ответ в устной или *(при необходимости)* письменной форме по существу обращения.

В 2020 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 – **132** обращений: письменных - 109; устных - 23 *(в 2019г.- 232);*

- 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 – **84** обращения: письменных - 77; устных - 7 *(в 2019г. – 106);*

- 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 – **45** обращений: письменных - 36; устных - 9 *(в 2019г.- 63).*

По вопросам транспорта и связи направлено **14** обращений: письменных - 14; устных - 0 *(2019г. – 16 обращений).*

Вопросы здравоохранения, порядок оказания медицинской помощи различным категориям граждан отражены в **2** письменных обращениях *(2019г. – 1 обращение) и другие вопросы – 20 письменных,1 устное***.**

Остаются актуальными коллективные обращения социального характера (родители учащихся, жильцы многоквартирных домов; трудовые коллективы и т.д.). Число коллективных обращений в 2020 году составило **26** *(в 2019г. - 26).*

По сравнению с прошлым годом уменьшилось число повторных обращений – **12** *(в 2019г.- 22).*

Администрация Тайшетского района подходит индивидуально к рассмотрению каждого обращения, в соответствии с полномочиями и финансовыми возможностями старается решить поставленные вопросы. Так, в 2020 году гражданам, пострадавшим от пожара была оказана помощь в выделении строительного пиломатериала для восстановления жилья, оказывалась помощь одиноко проживающим гражданам в выделении дровяного топлива.

Направлено заявителям **232** письменных ответа разъяснительного характера, устно разъяснено по **30** обращениям. Отказано по объективным причинам по **1** письменному обращению. Не подтвердились сведения по **1** письменному обращению.

С выездом на место рассмотрено **8** 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, специалистов Комитета по управлению муниципальным имуществом, строительству, архитектуре и жилищно-коммунальному хозяйству администрации Тайшетского района, специалиста по работе с обращениями граждан, или привлечением руководителей, специалистов структурных подразделений по соответствующему направлению.

Для быстрого взаимодействия с гражданами по обращениям, жалобам и заявлениям в администрации Тайшетского района продолжает работать Интернет-приёмная администрации Тайшетского района.

Ежемесячно ведётся мониторинг обращений граждан и анализ их рассмотрения. Отчёты по работе с обращениями граждан направляются в Управление Губернатора Иркутской области и Правительство Иркутской области. За отчётный период нарушений сроков рассмотрения и исполнения по обращениям, поступившим в администрацию Тайшетского района нет.