**Справка о рассмотрении поступивших обращений граждан**

**в администрацию Тайшетского района за 2023 год.**

Работа с обращениями граждан в администрации Тайшетского района осуществляется на основании 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.

Одним из приоритетных направлений деятельности в администрации Тайшетского района является работа с обращениями граждан - прием граждан, прием и рассмотрение обращений, жалоб, предложений от населения, выездные приёмы.

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.

Для расширения диалога с жителями, на региональном уровне созданы Центр управления регионом (ЦУР), Платформа обратной связи (ПОС), "Инцидент-Менеджмент" и Интернет-приемная, 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 и обратной связи с населениям 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. С августа 2023 года администрация Тайшетского района взаимодействует в рамках оперативной помощи гражданам с единым контакт-центром Правительства Иркутской области (ЕКЦ).

Администрацией Тайшетского района за 2023 год принято, отработано и направлено в системе "Инцидент-Менеджмент» **176** *(2022 год – 131)* сообщений.

В 2023 году администрацией Тайшетского района посредством платформы обратной связи получено и рассмотрено **62** обращения, на все обращения даны своевременные и квалифицированные ответы.

Всего в 2023 году в администрацию Тайшетского района поступило **474** обращения, жалоб и заявлений(*в 2022 году за данный период – 426*), из них:

**- 212** письменных обращений, жалоб граждан (*в 2022 г. – 203)*;

**- 55** принято на личном приёме мэром Тайшетского района и его заместителями в администрации Тайшетского района (*в 2022 г. – 66);*

**- 207** человек принято на выездных приемах в муниципальных образованиях Тайшетского района (*в 2022 за год – 157)*.

Направлено для рассмотрения в администрацию Тайшетского района письменных жалоб и обращений из органов государственной власти – всего: **84** (*в 2022 году за данный период 91*),

- из администрации Президента РФ – **25** (*в 2022 году 23*);

- из Правительства Иркутской области – **49** (*в 2022 году 56*);

- из других органов власти – **10** 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 своевременные и компетентные ответы.

В администрации Тайшетского района создана рабочая группа по снятию с контроля обращений, заявлений граждан, поставленных на "Особый контроль". В 2023 году проведено 3 заседания рабочей группы. За отчётный период нарушений сроков рассмотрения и исполнения по письменным обращениям, поступившим и зарегистрированным в организационно-контрольном отделе нет.

Наибольшее количество обращений затрагивают следующие вопросы:

- социальное обеспечение и социальная защита населения, оказание материальной помощи, льготы и субсидии; оказание юридической и социальной помощи семьям мобилизованных граждан; предоставление мест в д/саду; вопросы трудоустройства и заработной платы; деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления – **119** обращений *(в 2022г.- 97);*

- жилищно-коммунальная сфера (некачественное предоставление жилищно-коммунальных услуг; предоставление жилья малообеспеченным категориям граждан; ремонт и выделение жилья; - тепло – водо - электроснабжение; переселение из ветхого и аварийного жилья; отлов собак) поступило – **91** *(в 2022г. – 97);*

- по вопросам незаконных лесных вырубок, загрязнения окружающей среды; ремонт и строительство автомобильных дорог; транспорт и связь; выделение земельных участков; вопросы архитектуры и строительства поступило – **50** обращений (*в 2022г.- 45),* и другие вопросы отражены в **7** обращениях.

В 2023 году поступило 14 коллективных обращений (родители учащихся, жильцы многоквартирных домов; трудовые коллективы и т.д.), коллегиально рассмотрено 29 обращений, с выездом 8 обращений, повторных обращений – 5*.*

К решению вопросов обратившихся граждан администрация Тайшетского района подходит индивидуально, исходя из полномочий, предусмотренных законодательством. В 2023 году, из общего числа обращений приняты положительные решения по 82 обращениям граждан *(социально-правовая помощь жителям, оказание помощи семьям мобилизованных граждан и т.д.).* Даны консультации, разъяснения, рекомендации по 181 обращению. Отказано по объективным причинам по 2обращениям. Не подтвердились сведения по2обращениям.