**Информация**

**«О работе администрации городского округа Тейково Ивановской области**

**с обращениями граждан в 2021 году»**

Работа с обращениями граждан в администрации городского округа Тейково Ивановской области (далее - администрация) проводится в соответствии:

- со статьей 33 Конституции РФ, в которой установлено, что «граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления»;

- с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- с постановлением администрации городского округа Тейково Ивановской области от 27.02.2020 № 81 «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Тейково Ивановской области»

и находится на постоянном контроле руководства города.

В работе с обращениями граждан администрация руководствуется  следующими принципами: защита прав, свобод и законных интересов человека; обязательность рассмотрения обращений независимо от их пола и национальной принадлежности; своевременность, объективность и полнота рассмотрения обращений граждан; обязательность ответов на обращения граждан и др.

С целью совершенствования форм работы с населением, своевременного устранения причин нарушения прав и законных интересов граждан в администрации применяются различные формы работы с обращениями:

- прием граждан по личным вопросам главой города и его заместителями;

- устные и письменные обращения граждан;

- обращения граждан, направленные через систему электронных обращений граждан на официальный сайт администрации города или по электронной почте.

На плановой основе ведется организация личного приема граждан. Глава города, заместители главы, руководители отделов и комитетов регулярно проводят прием граждан в установленные приемные часы, а также по мере возможности в течение рабочего дня.

В период ограничительных мер, направленных на нераспространение новой коронавирусной инфекции, личный прием граждан в администрации был ограничен и осуществлялся по предварительной записи илив телефонном режиме.

Поступившие обращения регистрируются в отделе организационной работы в течение одних суток с момента поступления в администрацию или должностному лицу, рассматриваются главой городского округа Тейково и с поручениями направляются на исполнение руководителям соответствующих структурных подразделений.

За 2021 год в администрацию городского округа Тейково поступило 890 обращений граждан, что на 10 % меньше по сравнению с 2020 годом (989 обращений), из них 10% - на личном приеме главы города.

На рассмотрение в администрацию непосредственно от граждан поступило 342 письменных обращения (в 2020 году - 713). 109 обращений было направлено из исполнительных органов государственной власти Ивановской области по системе электронного документооборота (в 2020 году было 24 обращения). Через систему «ОНФ.Помощь» поступило 57 обращений (в 2020 году было всего 2). Система «ОНФ.Помощь» осуществляет прием и обработку обращений граждан, в том числе поступающих в общественные приемные ОНФ и с «Прямой линии» с Президентом РФ.

В 2021 году на треть увеличилось количество электронных обращений граждан. На электронную почту администрации поступило 107 обращений (в 2020 году - 47), через личный кабинет на официальном сайте – 108 обращений (в 2020 году - 64), а также из иных источников поступило 80 обращений (в 2020 году - 68).

В 2021 году администрацией активно проводилась работа в таких электронных системах по работе с обращениями граждан как «Инцидент-менеджмент» (система мониторинга и реагирования на комментарии и публикации граждан в социальных сетях) и «Платформа обратной связи» (система, позволяющая через портал «Госуслуги» направлять обращения в органы власти по широкому спектру вопросов).

Через «Инцидент-менеджмент» поступило 1323 обращения (на 25% больше, чем в предыдущем году), через «Платформу обратной связи» - 294 обращения (в 2020 году было всего 3 обращения). Работа в данных цифровых площадках помогает органу местного самоуправления оперативно решать проблемы граждан.

Из всех поступивших письменных обращений было зарегистрировано 22 жалобы (в 2020 году было 8 жалоб), тематика которых повторяла тенденции предыдущего года. Это: ненадлежащее исполнение управляющими организациями, осуществляющими управление многоквартирными домами, обязанностей по содержанию общего имущества МКД; предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (отопление, водоснабжение); ремонт дорог. Заявительный характер имеют 781 обращение, предложений не поступало.

В минувшем году поступило на 29% меньше коллективных обращений – 59 (в 2020 году было 83 обращения). Основные вопросы, затронутые в коллективных обращениях: загрязнении р. Вязьма сточными водами, ремонт (отсыпка) участков дорог, незаконное размещение станций сотовой связи у домовладений, содержание общего имущества многоквартирных домов (проведение работ по укреплению фундамента дома, утепление фасада, ремонт сушилки, установка детской игровой и спортивной площадки, обустройство парковочных мест), опиловка и удаление деревьев, вывоз мусора.

Основные темы обращений, поступивших в адрес администрации городского округа Тейково Ивановской области в 2021 году (в порядке убывания количества поступивших обращений):

**1 – вопросы муниципального контроля** – **351 обращение**, среди них:

- опиловка и удаление аварийно – опасных деревьев (87 обращений),

- о ненадлежащем исполнении управляющими организациями, осуществляющими управление многоквартирными домами, обязанностей по содержанию общего имущества МКД (36 обращений),

- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (34 обращения),

- канализационный запах в городе (84 обращения),

- слив неочищенных сточных вод.

**2 – вопросы городской инфраструктуры** – **323 обращения**, среди них:

- ремонт дорог (из 100 поступивших обращений было отработано 92, 8 – перешло на 2022 год),

- освещение (44 обращения),

- санитарное состояние и благоустройство дворов,

- плата за вывоз ТКО, перенос и обустройство контейнерных площадок для сбора ТКО,

- водоснабжение (24 обращения),

- отопление,

- газификация,

- ненадлежащее содержание общего имущества многоквартирных домов и правомерность начислений оплаты за ЖКУ (33 обращения),

- канализация,

- отлов животных без владельцев и другие темы обращений.

**3 - вопросы предоставления жилья** – **60 обращений**, среди них:

- заявления об обеспечении жильем,

- заявления о постановке на учет для получения жилья или улучшения жилищных условий,

- заявления о переселении из аварийного жилья.

На выделенные из бюджета средства были приобретены две благоустроенные квартиры, которые представлены лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Пять семей получили муниципальное жилье по договорам социального найма. Ряд заявление поступило от детей-сирот по вопросу о внеочередном предоставлении жилья.

**4 - вопросы, связанные с предоставлением земельных участков и обслуживанием муниципальных квартир** **– 37 обращений**, среди них:

- внесение изменений в правила землепользования и застройки,

- выделение земельного участка,

-использование земельного участка по целевому назначению и другие вопросы по земле.

**5 - строительство** –**31 обращение**, среди них:

- переустройство и (или) перепланировка жилого помещения,

-признание дома аварийным,

-законность возведения опор сотовой связи (10 обращений).

**6 – транспорт** **– 22 обращения;**

-организация пешеходных переходов,

-установка остановочных павильонов,

-установка светофоров,

- работа общественного транспорта.

**7 - заявления на оказание материальной помощи** – **12 обращений**;

**8 - социальные вопросы** – 6 обращений, среди них:

-лишение социальной льготы на проезд в общественном транспорте.

- компенсация родительской платы за детский сад.

**4 - иные вопросы** – 48 обращений, в том числе:

- переадресация,

- выражение благодарности за проделанную работу

- не требующие ответа.

Обращения жителей были рассмотрены в установленные законом сроки:

в 15 – дневный срок – 52% ,

в 30 – дневный срок – 48%.

45% поданных в администрацию обращений были рассмотрены положительно, т.е. по ним были предприняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и причин, 54% заявителей получили ответы разъяснительного характера, и лишь 1% обратившихся в администрацию ответ не был предоставлен в связи с решением вопроса при выезде на место или отзывом заявления.