**Информация**

**«О работе администрации городского округа Тейково с обращениями, заявлениями, жалобами и предложениями граждан**

**в 2020 году»**

Работа с обращениями граждан в администрации городского округа Тейково 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», а также в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и находится на постоянном контроле руководства города.

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

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

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

- устные и письменные обращения граждан в администрацию городского округа Тейково;

- обращения граждан через систему электронных обращений граждан на официальном сайте администрации города.

В период реализации мер, направленных на нераспространение новой коронавирусной инфекции, в администрации г.о. Тейково был ограничен личный прием граждан. Прием осуществлялся в телефонном режиме по предварительной записи.

Работа администрации г.о. Тейково с обращениями граждан осуществляется оперативно. Все поступившие обращения граждан после регистрации в отделе организационной работы рассматриваются главой городского округа Тейково и с поручениями направляются на исполнение руководителям соответствующих структурных подразделений.

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

За 2020 год в администрацию городского округа Тейково поступило – 989 обращений граждан, что на 14% меньше по сравнению с 2019 годом – 1154 обращения. Из них: письменных - 916, на личном приеме главы города – 73.

Непосредственно от граждан на рассмотрение в администрацию городского округа Тейково в 2020 году поступило 713 письменных обращений. Все остальные были направлены из исполнительных органов государственной власти Ивановской области по системе электронного документооборота (СЭД) – 24 обращения, по электронной почте – 47 обращений, через личный кабинет на сайте – 64 обращения, а также иных источников – 68 обращений.

Из всех поступивших в 2020 году письменных обращений было зарегистрировано 8 жалоб, заявительный характер имеют 652 обращения, остальные носят уведомительный характер – 256 обращений, предложений не поступало.

В 2020 году поступило на 22% больше коллективных обращений – 83 (в 2019 году было 68 обращений). Основные вопросы, затронутые в коллективных обращениях: о запахе канализации по городу Тейково, о перебоях в подаче горячей воды и тепла в домах мкр. Красные Сосенки, о продлении отопительного сезона из-за обстановки, связанной с коронавирусной инфекции, об уличном освещении частного сектора.

В 2020 году тематика обращений граждан, в целом, повторяла тенденции предыдущего года.

Основные темы обращений, поступивших в адрес администрации городского округа Тейково в 2020 году:

1 - вопросы городской инфраструктуры – 451 обращение, среди них:

- санитарное состояние и благоустройство дворов,

- ремонт дорог,

- освещение,

- отопление,

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

- водоснабжение,

- газификация,

- качество предоставляемых услуг при проведении ремонта жилья,

- ненадлежащее содержание общего имущества многоквартирных домов и правомерность начислений оплаты за ЖКУ,

- канализация и другие темы обращений.

2 - строительство – 271 обращение, среди них:

- выдача разрешения на строительство,

- разрешения на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства,

- выдача уведомления о планируемом строительстве, уведомления об окончании строительства, уведомления о завершении сноса объекта капитального строительства (256 обращений),

- переустройство и (или) перепланировка жилого помещения.

3 - вопросы муниципального контроля – 148 обращений, среди них:

- опиловка и удаление аварийно – опасных деревьев (104 заявления),

- о ненадлежащем исполнении управляющими организациями, осуществляющими управление многоквартирными домами обязанностей по содержанию общего имущества МКД (44 обращения).

4 - вопросы, связанные с предоставлением земельных участков и обслуживанием муниципальных квартир – 23 обращения, среди них:

- выделение земельного участка и другие вопросы по земле.

5 - вопросы предоставления жилья – 18 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.

6 – транспорт – 15 обращений;

7 - заявления на оказание материальной помощи – 12 обращений;

8 - социальные вопросы – 3 обращения;

9 - иные вопросы – 48 обращений.

В связи со сложившейся эпидемиологической ситуацией на территории Ивановской области отмечено сокращение числа обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей. В 2020 было рассмотрено 4 обращения потребителей по ущемлению их прав, 1 из них обратился по телефону. В помощь потребителям подготовлено 2 претензии в адрес недобросовестных продавцов и исполнителей, предоставляемых услуг.

Обращения жителей, поступившие в 2020 году, рассмотрены и сняты с контроля в установленные законом сроки:

в 15 – дневный срок – 18%,

в 30 – дневный срок – 82%.

56% поданных в администрацию г.о. Тейково обращений были рассмотрены положительно. По ним были предприняты все необходимые меры по устранению указанных в них недостатков и причин, 43% заявителей получили ответы разъяснительного характера, и лишь 1% обратившихся в администрацию получили отказ в удовлетворении заявленных ими просьб.