**ИНФОРМАЦИЯ**

**о работе с обращениями граждан в отделе по работе с обращениями**

**граждан, организаций и наградной политике в 2019 году.**

Работа с обращениями граждан – одно из важных направлений в деятельности, осуществляемой органами местного самоуправления, которое проводится в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 №59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан в Российской Федерации». Обращения граждан — источник информации о социально-экономическом положении различных групп населения района об их настроениях и потребностях. Своевременное и качественное разрешение проблем, содержащихся в обращениях, в значительной мере способствует удовлетворению нужд и запросов граждан, снятию напряженности в обществе, повышению авторитета органов местного самоуправления, укреплению их связи с населением. Повышение эффективности муниципальной власти невозможно достичь без постоянного диалога с населением и контроля принимаемых решений.

В 2019 году специалистами отдела по работе с обращениями граждан, организаций и наградной политике зарегистрировано 399 обращений, из них: 308 письменных и 91 устное обращение. Общее количество обращений в сравнении с аналогичным периодом прошлого года уменьшилось на 23 % (в 2018 году поступило 520 обращений, из них 245 письменных и 275 устных).

С целью совершенствования работы с обращениями граждан в Таймырском Долгано-Ненецком муниципальном районе на официальном сайте органов местного самоуправления Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района [www.taimyr24.ru](http://www.taimyr24.ru) организован сервис «Интернет - приемная», который предназначен для приема обращений граждан в электронной форме и является вспомогательным способом их подачи в адрес должностных и уполномоченных лиц. За отчетный период на указанный сервис поступило 28 электронных обращения, в 2018 году поступило 25 электронных обращений.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Январь** | | **Февраль** | | **Март** | | **Апрель** | | **Май** | | **Июнь** | | **Июль** | | **Август** | | **Сентябрь** | | **Октябрь** | | **Ноябрь** | | **Декабрь** | | **Всего** | |
| 2019г. | 2018г. | 2019г. | 2018г. | 2019г. | 2018г. | 2019г. | 2018г. | 2019г. | 2018г. | 2019г. | 2018г. | 2019г. | 2018г. | 2019г. | 2018г. | 2019г. | 2018г. | 2019г. | 2018г. | 2019г. | 2018г. | 2019г. | 2018г. | 2019г. | 2018г. |
| 25 | 56 | 40 | 67 | 27 | 76 | 28 | 54 | 41 | 36 | 32 | 39 | 48 | 32 | 25 | 32 | 18 | 28 | 57 | 36 | 27 | 40 | 31 | 24 | **399** | **520** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поселения Таймырского**  **Долгано-Ненецкого муниципального района** | **Количество обращений**  **за 2019 г.** | **Количество обращений**  **за 2018 г.** |
| Городское поселение Дудинка | 289 | 446 |
| Сельское поселение Хатанга | 26 | 7 |
| Городское поселение Диксон | 3 | 3 |
| Сельское поселение Караул | 34 | 22 |
| Другие регионы | 19 | 17 |
| Интернет приемная | 28 | 25 |
| **Всего:** | **399** | **520** |

Преобладающее количество обращений в 2019 году поступило от жителей города Дудинки – 289 обращений (72,4% от общего числа обращений за отчетный период), оставшиеся 110 обращений (27,6%) - из сельских и городских поселений муниципального района, а также из других регионов РФ и поступившие в интернет-приемную, в том числе из сельского поселения Хатанга - 26 обращений, сельского поселения Караул – 34 обращения, городского поселения Диксон - 3 обращения, из других регионов РФ - 19 обращений, интернет приемная – 28 обращений.

По объему и структуре обращения граждан подразделяются на несколько основных групп:

Жилищные вопросы, жилищно-коммунальное хозяйство, социальные вопросы, труд и занятость населения, законность и правопорядок, вопросы здравоохранения, вопросы образования и культуры, предпринимательство (поддержка малого и среднего бизнеса), агропромышленный комплекс, Транспортная инфраструктура спорт, туризм, молодежная политика, предложения и прочие вопросы.

За отчетный период на первом месте по количеству обращений – жилищные вопросы 93 (23,4%) обращений, которые в свою очередь делятся на подгруппы: переселение из районов Крайнего Севера, обеспечение социальным жильем, жилье детям-сиротам, оставшимся без попечения родителей, предоставление служебных жилых помещений, предоставление жилых помещений по договорам коммерческого найма.

По вопросам жилищно-коммунального хозяйства поступило 38 (9,5%) обращений (качество предоставляемых услуг, ремонт жилья, благоустройство территорий, тарифы ЖКХ).

По вопросам трудоустройства, занятости населения поступило 33 (8,3%) обращения, по которым совместно с городским центром занятости оказывались информационно-консультативные услуги, государственной услуги по содействию в трудоустройстве, по профориентации и психологической поддержке, профессиональному обучению, а также с работодателями организаций разных форм собственности проводилась и проводится работа по трудоустройству граждан.

По социальным вопросам поступило 27 (6,7%) обращений, которые в свою очередь делятся на вопросы по предоставлению субсидий на оплату ЖКУ, материальную помощь и меры социальной поддержки населению.

По вопросам соблюдения законности и правопорядка поступило 4 (1%) обращения, поддержка малого и среднего бизнеса (предпринимательство) 2 (0,5%) обращения, агропромышленный комплекс (земельные вопросы, квоты на вылов водных биоресурсов) 6 (1,5%) обращений, спорт, туризм молодежная политика 10 (2,5%) обращения, транспортная инфраструктура (транспортное обеспечение) 8 (2%) обращений, вопросы образования, культуры, здравоохранения, предложения, и прочие, составляют 178 (44,6%) обращений.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематика обращений** | **Количество обращений**  **за 2019 г.** | **Количество обращений**  **2018 г.** |
| Жилищный вопрос | 93 | 164 |
| Вопросы ЖКХ | 38 | 48 |
| Социальные вопросы | 27 | 37 |
| Вопросы по соблюдению законности и правопорядка | 4 | 11 |
| Вопросы образования | 22 | 32 |
| Транспортная инфраструктура | 8 | 17 |
| Вопросы здравоохранения | 3 | 8 |
| Труд и занятость населения | 33 | 32 |
| Агропромышленный комплекс | 6 | 27 |
| Предпринимательство | 2 | 6 |
| Спорт, туризм, молодежная политика | 10 | 5 |
| Предложения | 6 | 11 |
| Прочие вопросы | 147 | 121 |
| Анонимное | - | 1 |
| **ИТОГО** | **399** | **520** |

**Личный прием граждан**

Личный прием граждан Главой Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района, заместителями Главы муниципального района, а также депутатами Таймырского Долгано-Ненецкого районного Совета депутатов по вопросам, отнесенным к их компетенции, проводится в целях поддержания непосредственных контактов с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб заявителей. Во время проведения личных приемов гражданам оказывается необходимая помощь в решении наиболее сложных проблем и вопросов, а также даются правовые и консультативные разъяснения.

В 2019 году, согласно утвержденным графикам, в отделе по работе с обращениями граждан организовано и проведено 38 приемов граждан по личным вопросам, в ходе которых принято 78 человек:

- Главой Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района проведено 9 приемов, принят 31 человек,

- заместителями Главы Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района проведено 17 приемов, принято 29 человека.

- депутатами Таймырского Долгано-Ненецкого районного Совета депутатов проведено 12 приемов, принято 18 человек.

Также 12 декабря 2019 года был организован и проведен Главой Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района общероссийский день приема граждан. Общероссийский день приема граждан проводился по местному времени с 12 часов 00 минут до 20 часов 00 минут в целях обеспечения возможности реализации права на личное обращение заявителям, в том числе осуществляющим трудовую деятельность в день проведения общероссийского дня приема граждан.

Основной задачей проведения общероссийского дня приема граждан является реализация прав заявителей на получение ответов по существу поставленных вопросов при личных обращениях в любые государственные органы или любые органы местного самоуправления от уполномоченных лиц государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов.

При организации работы с обращениями граждан одной из главных задач является принятие мер по недопущению фактов нарушения сроков рассмотрения обращений, усиление требовательности к исполнителям и ответственность всех должностных лиц за соблюдением порядка рассмотрения обращений и подготовки ответов.

Все обращения, поступившие в 2019 году, были рассмотрены в установленном Федеральным законом порядке, при строгом соблюдении контрольных сроков рассмотрения обращений.