**Информация о работе с обращениями граждан в администрации города Черепаново Черепановского района Новосибирской области**

**за  четвертый квартал 2021 года**

Работа по рассмотрению обращений граждан в администрации города Черепаново осуществляется в соответствии с Федеральными законами: № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации, и № 8-ФЗ от 09.02.2009 г. «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» а также иными нормативными правовыми актами.

Работа с обращениями граждан является одним из важных направлений деятельности администрации города Черепаново.

В соответствии с Федеральным законом:

1. Организация регистрации, учета и рассмотрения обращения граждан в администрации города Черепаново осуществляется специалистом контрольно-организационного отдела.
2. Обращение регистрируется в журнале, заводится дело, в котором формируется пакет документов. Результатом рассмотрения обращения является принятие решений по рассматриваемым письменным обращениям граждан, с направлением им ответов в установленные законодательством сроки.

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

За отчетный период 2021 года в администрацию города поступило и рассмотрено 138 письменных обращений, что на 74 обращения меньше чем в 2020 году (212), из них заявлений 128, жалоб -44, приняты меры по - 41 обращениям, разъяснено -57, не поддержано -0, взято на контроль -40.

Письменные обращения, заявления и жалобы граждан поступили в администрацию г. Черепаново по следующим направлениям:

1) в 2020 году по вопросам благоустройства дорог в г. Черепаново поступило 39 обращений, а в 2021 году поступило 16 обращений, что на 23 обращения меньше;

2) в 2020 году по вопросам отсутствия уличного освещения в г. Черепаново поступило 4 обращения, а в 2021 году поступило 3 обращения, что на 1 обращение больше;

3) в 2020 году по земельным вопросам на территории г. Черепаново поступило 9 обращений, а в 2021 году поступило 6 обращений, что на 3 обращения меньше;

4) в 2020 году по вопросу водопровода поступило 13 обращений, а в 2021 году поступило 8 обращений, что на 5 обращений меньше;

5) в 2020 году по жилищному вопросу поступило 4 обращения, а в 2021 году поступило 7 обращений, что на 3 обращения больше;

6) в 2020 году по вопросу проведения газового оборудования поступило 6 обращений, а в 2021 году поступило 2 обращения, что на 4 обращения меньше;

7) в 2020 году в области социальной сферы (о предоставлении какого либо вида помощи) поступило 25 обращений, а в 2021 году поступило 3 обращения, что на 22 обращения меньше;

8) в 2020 году по спилу аварийных деревьев на территории г. Черепаново поступило 25 обращений, а в 2021 году поступило 18 обращений, что на 7 обращений меньше;

9) в 2020 году по вопросу подтопления частных домов поступило 8 обращений, как и в 2021 году;

10) в 2020 году по вопросам, относящимся к жилищно-коммунальной сфере г. Черепаново поступило 68 обращений, а в 2021 году поступило 57 обращений, что на 11 обращений больше.

По количеству и тематике обращений, поступивших в администрацию, г. Черепаново преобладают вопросы жилищно-коммунального хозяйства -57 обращений. Это вопросы касающиеся ненадлежащего содержания общего имуществам (канализация, кровля, придомовая территория, перебои в теплоснабжении, водоснабжении, управление жилищным фондом, порядок начисления платы за услуги ЖКХ). Во многом это определяется большой изношенностью коммуникаций и старением многоквартирного жилого фонда.

Острейшей проблемой остается реализация права на жилище. Особо в данной категории стоят вопросы переселения граждан из ветхого и аварийного жилья – 2 обращения, а также предоставления муниципального жилья- 6 обращений.

Обращения, направленные на официальный сайт администрации или на сайт общественной приемной Губернатора, Президента, рассматриваются в установленном порядке, ответы направляются по электронной почте, которая указана в обращении.

В здании администрации оформлен и постоянно обновляется информационный стенд, на котором располагается информация о работе с обращениями граждан.

Специалистами общественной приемной Губернатора Новосибирской области трижды проводилась проверка по работе с обращениями граждан, по итогам проверки были даны рекомендации. Все выявленные недостатки устранены и выполнены в срок.

Контрольно-организационным отделом готовится аналитическая информация и внесение в портал «ССТУ» и программу «СЭДД» о количестве, характере и исполнении письменных и устных обращений граждан, поступивших в администрацию за месяц, за квартал, за полугодие и за год. Обобщение и анализ обращений граждан позволяют выявить причины, порождающие обоснованные жалобы.

Контрольно-организационным отделом 2 раза в год (по результатам полугодия) готовится аналитическая информация о количестве, характере и исполнении письменных и устных обращений граждан, поступивших в администрацию. Обобщение и анализ обращений граждан позволяют выявить причины, порождающие обоснованные жалобы.