**Информация**

**о работе с обращениями граждан, поступившими**

**в Администрацию Троснянского района в 2021 году.**

Работа с обращениями граждан все больше обретает статус одного из приоритетных направлений в деятельности органов власти всех уровней.

Право на обращение граждан является важным конституционно-правовым средством выражения и защиты прав и свобод граждан. Конституция РФ закрепляет право граждан обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в органы местного самоуправления. Итак, за 2021 год в адрес администрации района поступило 262 (226-2020 год, 225 -2019 год) письменных обращения, в сравнении с прошлым годом их число увеличилось, из них:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 2021 год | 2020 год | 2019 год |  |
| заявлений - |  | 244 | 207 | 209 |  |
| жалоб - |  | 7 | 12 | 11 |  |
| предложений - |  | 7 | 6 | 3 |  |
| благодарностей - |  | 4 | 1 | 2 |  |

Несмотря на проводимую работу по рассмотрению обращений граждан в администрации района, граждане продолжают обращаться в высшие органы власти Орловской области. Из Правительства области для рассмотрения в районе поступило 27 обращений.

С целью обеспечения открытости и доступности органов власти для населения на официальном сайте администрации района работает Интернет -приемная, где каждый желающий может обратиться с предложением, заявлением или жалобой. Через интернет-приемную – 35 обращений.

Активно ведется прием и регистрация обращений с портала «Обращаем внимание». За отчетный период принято и обработано 7 обращений. Все обращения рассматриваются с выездом на место и по ним своевременно принимаются меры.

Основными авторами обращений в 2021 году были люди старшего поколения.

Количество коллективных обращений – 19 или 7 % от общего числа обращений, 2020 г. – 30 (13 %), 2019 г. -36 (16 %).

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений граждан поступило от жителей Троснянского, Никольского, Жерновецкого сельских поселений соответственно. По-прежнему высока активность жителей других регионов. Продолжают поступать письма от родственников погибших воинов в годы Великой Отечественной войны.

К письмам такого характера администрация района относится очень трепетно – направляются информация о Тросне, фотографии окрестностей района, памятников, районная газета.

В 2021 году на территории Троснянского района реализовывались мероприятия Концепции развития Троснянского района на 2021 год, направленные на снижение активности населения по вопросам, содержащимся в обращениях граждан.

В соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, утвержденным Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и в целях формирования единого информационного пространства по работе с обращениями граждан в поступивших письменных обращениях поднимаются следующие вопросы:

**Жилищно-коммунальная** **сфера** (обеспечение граждан жильём, перебои в электро-, водо-, газо-, теплоснабжении) – 24 *(2020 г. -19, 2019 г. – 21)*

**Экономика** (финансы, хозяйственная деятельность, строительство, градостроительство и архитектура, сельское хозяйство, вопросы землепользования, спорные вопросы между собственниками, транспорт, связь, торговля) – 205 *(2020 г. -168, 2019 г. – 185)*

**Социальная сфера** (семья, труд и занятость, социальное обеспечение, образование, здравоохранение, физическая культура и спорт) -10 *(2020 г. -11, 2019 г. – 8)*

**Государство, общество и политика** (увековечивание памяти выдающихся людей; благодарности) – 8 *(2020 г. -7, 2019 г. – 4)*

**Оборона, безопасность, законность** (получение сведений и документов из архивов, воинские захоронения, мемориалы)- 15 *(2020 г. –21, 2019 г. –7)*

Письма по жилищно-коммунальной сфере (24 обращения) затрагивали вопросы улучшения жилищных условий, ремонт жилых помещений.

В соответствии с утвержденным графиком главой района и его заместителями осуществляется прием граждан по личным вопросам. За 2021 год на личный прием в администрацию района обратились 5 граждан. Принимая во внимание осложнение эпидемиологической обстановки, сопряженной с высоким риском инфицирования COVID -19 личный прием Главой района и заместителями Главы района перенесен до периода стабилизации эпидемиологической ситуации, гражданам было рекомендовано направлять обращения в письменной форме и посредством Интернет-приемной. Устные обращения граждан – это живые голоса жителей, когда они по собственной инициативе сообщают, насколько точно и правильно районная власть решает назревшие проблемы, поэтому каждое такое обращение тщательно изучается главой района, анализируется и учитывается в дальнейшей работе. Жители района поднимают проблемы разнопланового характера. Главная задача ведущего прием – оперативно оказать помощь в решении возникшей проблемы, проконсультировать, разъяснить или направить запрос, переадресовать решение вопроса в тот орган, в чьей компетенции находится данный вопрос. По всем устным обращениям даются необходимые поручения соответствующим исполнителям.

По вопросам обращения с твердыми коммунальными отходами в администрацию района поступило 11 обращений. В рамках муниципальной программы «Устройство контейнерных площадок на территории Троснянского района Орловской области на период 2019-2021 годы» за 2021 год обустроено 61 площадка.

В соответствии с Постановлением Правительства Орловской области «О распределении субсидий из областного бюджета бюджетам муниципальных районов Орловской области на реализацию мероприятий по государственной поддержке закупки контейнеров для раздельного накопления коммунальных отходов в рамках подпрограммы 2 «Развитие инфраструктуры раздельного накопления ТКО» государственной программы Орловской области «Обращение с отходами, в том числе с ТКО на территории Орловской области» Троснянскому району выделены деньги на покупку 15 контейнеров.

Кроме того, ООО УК «Зеленая роща» выделила на безвозмездной основе 20 контейнеров, которые были установлены в местах где ранее не осуществлялся сбор ТКО. Это с. Сомово, д. Саковнинка, д. Нижняя Морозиха, с. Рождественское.

Решён ряд вопросов граждан, поступивших в ходе рабочих встреч с представителями организаций, предприятий и жителями района Губернатора и Председателя Правительства Орловской области А. Е. Клычкова. В Троснянский район Андрей Евгеньевич с рабочим визитом приезжал 26 августа 2021 года. По просьбе жителей с. Никольское была выделена субсидия за счет средств Дорожного фонда Орловской области на ремонт автодороги с. Никольское ул. Сельская. В ходе встреч с жителями района поднимались вопросы строительства дорог, улучшения водоснабжения и другие вопросы. Работа по реализации мероприятий по обращениям граждан велась в 2021 году и будет продолжена в 2022 году.

В рамках проекта «Культурная среда» проведены закупки музыкальных инструментов, звукового оборудования, учебных материалов, интерактивных комплектов, экспозиционных стендов и витрин.

В рамках регионального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» на реализацию мероприятий по созданию материально-технической базы в школах, расположенных в сельской местности и малых городах «Точка роста» участвовала БОУ ТР ОО «Муравльская СОШ».

В рамках федерального проекта «Цифровая образовательная среда» национального проекта «Образование» участвует БОУ ТР ОО «Троснянская СОШ».

В ушедшем году по программе «Формирование комфортной городской среды» произведено благоустройство 5-ти общедомовых дворовых территорий и 1 общественной.

Положительно решены 30 письменных обращений граждан, в том числе:

организовано проведение работ по установке дорожного знака «Начало населенного пункта « в д.Новые Турьи;

устройство участка дороги общего пользования местного значения в д.Лебедиха Троснянского района до жилого дома заявителя, протяженностью 240 м, выполнено в щебеночном исполнении;

выполнены работы по ремонту автомобильных дорог с твердым покрытием общей протяженностью 8,11 км на территории Троснянского района (с. Тросна, с. Никольское, д. Красавка, д. Масловка, д. Тугарино); в рамках содержания выполнено профилирование автомобильных дорог с добавлением нового материала (щебень) протяженностью 2,2 км в д. Верхнее Муханово, на участке д. Малахова-Слобода, также заключены контракты на устройство автомобильных дорог в щебеночном исполнении протяженностью 4,4 км в д. Березовка, д. Каменец, в п. Могилевский, в с. Муравль Троснянского района.

Дорожная деятельность на территории Троснянского района осуществляется в рамках муниципальной программы «Содержание, ремонт автомобильных дорог общего пользования местного значения и формирование законопослушного поведения участников дорожного движения в Троснянском районе на период 2020-2024 годы», утвержденной постановлением администрации Троснянского района №248 24 сентября 2019 года. В первоочередном порядке устройство дорог с твердым покрытием проводится в населенных пунктах района с наибольшей численностью населения и согласно муниципальной программы.

Для оперативного реагирования на чрезвычайные ситуации, а также ситуации, связанные с нарушениями в тепло-, водо-, электроснабжения, в администрации района круглосуточно работает дежурно-диспетчерская служба.

Помимо указанной выше работы с обращениями граждан, был утвержден план мероприятий по улучшению жизнеобеспечения населения района, в разрезе сельских поселений с еженедельным заслушиванием на аппаратных совещаниях информации о проделанной работе. Это позволило значительно предупредить увеличение количества обращений, поступающих от граждан района.

Положительно решены 30 письменных обращений граждан. По 106 заявлениям граждан были приняты постановления администрации района о выделении земельных участков, об утверждении схемы расположения земельных участков. Значимые предложения, замечания, просьбы граждан в письмах, на личных приёмах и при проведении сходов включаются в районные и областные комплексные программы. Многие проблемные вопросы, поставленные гражданами в отдельных обращениях, стали предметом обсуждения на заседаниях рабочих групп, создания комиссий.

Длительное неприятие мер по жалобам жителей района, несвоевременные ответы порождают повторные обращения граждан. За 2021 год  поступило 16 повторных обращений.

Каждое поступившее в администрацию района письмо изучается главой района и направляется на рассмотрение ответственным работникам аппарата администрации и при необходимости переадресуется в администрации сельских поселений, жилищно-коммунальное предприятие, другим исполнителям. Значительная их часть проверяется с выездом на место для повышения результативности и объективности проверяемого заявления. Действительно, качественному рассмотрению обращений способствует их комиссионное рассмотрение с выездом на место. В целях наиболее качественного рассмотрения сложных проблем заявителей создаются комиссии, в состав которых входят главы сельских поселений, сотрудники отдела полиции, представители Россельхознадзора, специалисты районной администрации. При использовании такой формы работы никто не обратился повторно. Выезд на место стирает грань между властью и населением и даёт возможность специалистам более подробнее вникнуть в суть обращения, так как письменно гражданин не всегда может изложить все тонкости обозначенной проблемы.

Принятые меры позволяют решать многие проблемы жизнеобеспечения района, восстанавливать водоснабжение, газифицировать сёла, ремонтировать дома и многое-многое другое.

Работа с письменными и устными обращениями граждан находит своё отражение и в благодарственных письмах. Их авторы высказывали слова признательности Главе района, его заместителям, Главам сельских поселений, всем работникам аппарата за оказанное содействие в решении вопросов. Анализируя работу с обращениями граждан администрация района будет продолжать активнее применять разнообразные «некабинетные» формы работы (выездные приемы, собрания, сходы граждан, встречи в трудовых коллективах и другие), проведение разъяснительной работы среди населения через средства массовой информации.

В целях дальнейшего совершенствования работы с устными и письменными обращениями граждан, служебными документами, повышения ответственности кадров за этот участок работы, работникам аппарата администрации:

-усилить контроль за своевременным исполнением поручений Губернатора, недопущение нарушения сроков представления соответствующей информации,

-безотлагательно рассматривать законные требования Прокурора Троснянского района,

-при подготовке ответов всё-таки исполнителям необходимо обращать внимание на содержание текста, полноту информации на все поставленные в обращении вопросы.

Уклонение от дачи письменного ответа – это грубое нарушение требований действующего законодательства.

Обращения граждан в органы местного самоуправления – это способ защиты прав и законных интересов. Работу эту необходимо держать в поле постоянного контроля, и ни один факт равнодушия, волокиты и недисциплинированности должностных лиц не должен оставаться без последствий. Администрацией Троснянского района и впредь будет продолжена работа по улучшению организации рассмотрения обращений граждан и принятию действенных мер при решении жизненно важных проблем.

Одной из главных 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 порядка рассмотрения обращений и подготовки ответов.

20 декабря 2021 года распоряжением № 217-р Администрацией Троснянского района утверждены графики личного приема граждан на 2022 год. Граждане могут ознакомиться с информацией о деятельности администрации, о графиках личного приёма граждан Губернатором области, членами Правительства области, главой района, его заместителями на официальном сайте администрации района, информационном стенде в помещении администрации. Но даты личного приема граждан будут установлены дополнительно после отмены временного ограничения личного приема граждан, установленного пунктом 1.9 раздела II приложения 1 к указу Губернатора Орловской области от 3 апреля 2020 года № 156 «О мерах по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории Орловской области в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19)».

С 1 января 2017 года в администрации района, в целях повышения уровня открытости государственных органов власти, оперативного и в полном объеме решения социально-экономических вопросов жителей района, функционирует на постоянной основе приемная Губернатора Орловской области. В Приемную Губернатора за 2021 год в связи со сложной эпидемиологической обстановкой обратились всего 9 граждан, которые поднимали вопросы разнопланового характера, 3 из них нашли положительное решение.

В настоящее время в сфере обратной связи широкое распространение получают электронные формы, но несмотря на то, что на официальном сайте администрации Троснянского района функционирует Интернет-приемная, Приемная Губернатора, «Портал Обращаем внимание». Внедрена система реагирования «Инцидент-менеджмент». Имеем официальную группу Администрация Троснянского района в «Вконтакте», «Одноклассники», «Инстаграм», «Фейсбук», «Телеграмм».

Осуществляется взаимодействие с Общероссийским Народным Фронтом при реализации проекта «Прямая линия. Продолжение» в работе с сообщениями, поступившими в ходе «Прямой линии с Владимиром Путиным». Поступают сообщения на Платформу обратной связи.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в части организации обратной связи с жителями Троснянского района организовано взаимодействие с районными средствами массовой информации. На страницах газеты печатаются ответы на вопросы, наиболее часто поднимаемые в письмах граждан, и информация о принятых мерах, публикуются материалы по вопросам социального характера, рассматриваемым на заседаниях администрации района. Совещания и мероприятия, проводимые в администрации района, освещаются на страницах районной газеты. Информация о работе с обращениями граждан в аппарате районной администрации также публикуется на страницах газеты «Сельские зори».