**Отчет о работе с обращениями граждан в Администрации Кривошеинского района за 2021 год**

Работа с обращениями граждан одно из приоритетных направлений в деятельности Администрации Кривошеинского района Томской области, что в значительной мере способствует удовлетворению нужд и запросов граждан, повышению авторитета органов власти и управления, укреплению их связи с населением.

Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с учетом изменений, Законом Томской области от 11.01.2007 № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в органы государственной власти Томской области и органы местного самоуправлении», Регламентом работы Администрации Кривошеинского района.

 Для реализации права граждан на обращение в Администрацию Кривошеинского района Томской области созданы необходимые условия:

-осуществляется прием и регистрация письменных обращений;

- работает онлайн приемная Главы Кривошеинского района;

- ведется личный прием граждан, в установленное время.

Так же жители района имеют возможность обращаться в Администрацию Томской области и приемную Президента Российской Федерации.

На контроль в обязательном порядке ставятся все письменные и устные обращения граждан, коллективные обращения, обращения, поступившие на личных приемах, обращения, поступившие в форме электронного документа.

Особое внимание уделяется срокам и качеству рассмотрения поступивших обращений. Обращения в Администрации Кривошеинского района рассматриваются не более 30 дней установленных Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

За период с 01.01.2021 года по 31.12.2021 года в Администрацию Кривошеинского района поступило 86 письменных и устных обращений граждан, 12 – через систему «ОНФ помощь» и 4 обращения через Платформу обратной связи (ПОС).

57 обращений поступили непосредственно в Администрацию Кривошеинского района, 45 обращений перенаправлены из вышестоящих органов.

Обращения поступают по различным вопросам, но общий анализ обращений показывает, что по – прежнему самыми многочисленными остаются проблемы жилищно-коммунальной и социальной сферы, а именно обращения, связанные с улучшением жилищных условий, вопросами качества воды, ремонта и строительства автомобильных дорог, газификации. Поступали заявления об оказании материальной помощи, оказании помощи в ремонте муниципального жилья. Поднимались вопросы, электроснабжения, водоснабжения, опекунства.

Среди заявителей больше всего обращений поступает от работающих граждан и пенсионеров, также в Администрацию Кривошеинского района обращаются безработные, одинокие матери, многодетные семьи и др.

Общее число письменных обращений, поступивших в Администрацию Кривошеинского района, уменьшилось, что стало следствием работы с обращениями в электронном виде на таких платформах как: ПОС и система «ОНФ помощь».

Платформа обратной связи (ПОС) – единое окно для подачи электронных сообщений через Госуслуги в органы власти регионального и муниципального уровня. Она выступает цифровым механизмом общественного контроля, способствующим безотлагательному и качественному решению проблемных ситуаций. Через ПОС Администрацией Кривошеинского района было отработано 4 обращения.

Система «ОНФ – помощь». Специалисты Общероссийского народного фронта по поручению Президента РФ создали информационную систему, в которую выгружают обращения граждан. Через систему «ОНФ – помощь» в Администрацию Кривошеинского района было перенаправлено 12 обращений, по которым были приняты соответствующие решения.

Сохраняется тенденция, когда граждане обращаются с жалобами и заявлениями в различные инстанции без учета их полномочий и компетенций. Большое количество обращений от числа письменных – поступили в адрес Администрации Кривошеинского района не по подведомственности. Но и эти обращения не остаются без внимания со стороны власти района. Регулярно осуществляются проверки полноты рассмотрения вопросов, изложенных в обращениях. Активно используется такая форма рассмотрения обращений граждан, как рассмотрение с выездом на место. Такая форма организации работы при рассмотрении обращений граждан позволяет не только повысить качество их рассмотрения, но и исключает формальный подход, что в результате должно привести к решению проблем граждан.

Каждому заявителю своевременно дан ответ. Нарушение сроков рассмотрения обращений не допущено. Судебных исков граждан по обжалованию решений Главы Кривошеинского района по обращениям не поступало.