**Анализ обращений граждан в Администрацию**

**Тес-Хемского кожууна за первый квартал 2021 год**

В Администрации Тес-Хемского кожууна прием, рассмотрение, представление ответов на письменные обращения граждан ведется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". В целях повышения качества работы с письменными и устными обращениями граждан, а также организации личного приема граждан должностными лицами администрации Постановлением Администрации Тес-Хемского кожууна от 07.08.2020 г. №424а утверждено Положение о работе с обращениями граждан и об организации личного приема в Администрации Тес-Хемского кожууна. Положением установлен порядок первичной обработки обращений, регистрации, рассмотрения, а также организации личного приема, особенности работы с устными обращениями, контроль, формирование и хранение дел по обращениям, порядок обжалования.

За 1 квартал 2021 года осуществлены 33 личных приема граждан, в ходе которых поступили обращения по направлениям:

- социальной защиты населения-12;

-по профилактике правонарушений-2;

-по социально-экономическим вопросам-5;

-жилищно-коммунальной сферы-11

- по участию в государственных программах по улучшению жилищных условий-1.

-иные – 2.

На все обращения в ходе приема даны устные ответы и разъяснения, заведены карточки учета обращений.

Руководством кожууна особое внимание уделяется своевременному и качественному рассмотрению письменных обращений граждан, всего указанный период год поступило 15 письменных обращений, из них:

-преобладают обращения по участию в государственных программах и по улучшению жилищных условий – 10 обращений;

-по коммунальному хозяйству-1 обращение ( освещение, водоколонка);

-иные - 4 обращений по различным социальным вопросам.

На все письменные обращения направлены письменные ответы и разъяснения в установленные законом сроки, из них по 12 обращениям с положительными решениями по сути обращения, 1 обращение отозвано заявителем, по 2 обращению отрицательное решение в соответствии с жилищным законодательством.

Своевременное и качественное решение по существу обращений на особом контроле председателя Администрации Тес-Хемского кожууна.

В связи с санитарно-эпидемиологической ситуацией для удобства населения при обращении в органы местного самоуправления в социальной сети открыты онлайн-приемные .

**Обращения граждан по Онлайн-приемной Тес-Хемского кожууна за 1 квартал 2021 года**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Январь | Февраль | Март | Итого за 1 квартал |
| Безопасность. Законность. | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Благоустройство территорий | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Военная служба | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Воздушные сообщения | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Выборы и голосование | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Выдача справок и пропусков | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Выплаты и задержки зарплаты | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Детские сады | 0 | 15 | 2 | 17 |
| Дороги и мосты | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Жалобы на работу специалистов | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Здравоохранение | 8 | 10 | 17 | 35 |
| Земельные участки | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Комунально-бытовое хозяйство и оплата ЖКУ | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Консультации по оформлению документов | 8 | 8 | 8 | 24 |
| Культура | 0 | 3 | 0 | 3 |
| Лесное хозяйство | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Миграция населения | 0 | 3 | 0 | 3 |
| Обеспечение жильем детей-сирот | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Образование и наука | 3 | 0 | 0 | 3 |
| Обращения личного характера | 4 | 20 | 4 | 28 |
| Общественный транспорт | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Оформление и выплаты детских пособий | 37 | 30 | 28 | 95 |
| Оформление и выплаты пособий по безработице | 6 | 4 | 0 | 10 |
| Пассажироперевозки | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Режим работы учреждений | 73 | 64 | 92 | 229 |
| Связь и интернет | 3 | 3 | 3 | 9 |
| Сельское хозяйство | 1 | 1 | 8 | 10 |
| Соц. защита и обслуживание | 5 | 3 | 9 | 17 |
| Спорт | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Строительство и архитектура | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Тарифы | 0 | 0 | 4 | 4 |
| Теплоснабжение. Газификация. Водоснабжение. | 11 | 17 | 12 | 40 |
| Тесты на коронавирус | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Труд и занятность населения | 4 | 2 | 14 | 20 |
| Туризм | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Улучшение жилищных условий | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Участие в гос.программах | 0 | 1 | 6 | 7 |
| Финансы и кредиты | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Экология и природные ресурсы | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Экономика и торговля | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Эксплуатация и ремонт жилья | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Энергоснабжение | 0 | 6 | 19 | 25 |
| Эпидемиологическая ситуация | 0 | 0 | 0 | 0 |
| итого | 165 | 191 | 226 | **582** |

Администрация Тес-Хемского кожууна Республики Тыва, в том числе администрации сельских поселений ведут системную работу с обращениями граждан, поступающими через социальные сети, ответы предоставляются по записям и на комментарии к записям в социальных сетях В Контакте и Facebook ответственными работниками по СМИ и руководителями учреждений и организаций непосредственно при обращении, но не более чем в течении 24 часов.