**Анализ обращений граждан в администрации**

**Юрьевецкого муниципального района**

**за 2019 г.**

В администрации Юрьевецкого муниципального района Ивановской области работа по рассмотрению обращений граждан возложена на главного специалиста Управления муниципальной службы, кадровой работы архивного дела и правового обеспечения администрации Юрьевецкого муниципального района Ивановской области и ведется в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Уставом Юрьевецкого муниципального района.

Письменные обращения, поступающие в администрацию Юрьевецкого района, регистрируются в журнале «Регистрация письменных обращений граждан», где указаны: порядковый номер обращения, дата обращения, фамилия, имя, отчество и адрес заявителя, вопрос обращения, организация, в которую обратился заявитель и из которой обращение направлено в адрес администрации Юрьевецкого муниципального района. По каждому зарегистрированному обращению проводится необходимая работа и дается письменный ответ, который регистрируется в журнале «Регистрация ответов на обращения граждан», в сроки, предусмотренные законодательством.

 В 2019 г. зарегистрировано 658 письменных обращения, из них:

-через Правительство Ивановской области – 87, из них из Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций – 18;

- через интернет-приемную Администрации Юрьевецкого муниципального района - 32;

- через службу Государственной жилищной инспекции – 17.

Так же в администрацию поступали обращения через Ивановскую областную Думу (5), через ТО УФС по надзору в сфере защиты прав потребителей (5).

Всего за 2019 в администрацию Юрьевецкого муниципального района поступило 1019 обращений, это меньше чем в 2018 (1764).

Наиболее остро в обращениях граждан в Администрацию Юрьевецкого муниципального района в 2019 г. затрагивались вопросы ЖКХ, а именно – восстановление уличного освещения, содержания и ремонта автомобильных дорог, благоустройства города, ремонта и содержание муниципального жилья, неудовлетворительной работе управляющих компаний по содержанию общего имущества МКД города.

Были обращения, которые касались вопросов капитального ремонта МКД региональным оператором и о перенесении сроков капитального ремонта МКД региональным оператором, газификации, аренды и эксплуатации земельных участков, благоустройства общественных территорий и прочее. По состоянию на 01.01.2020 г. на контроле остались вопросы по, ремонту автомобильных дорог, благоустройству города (спил деревьев, восстановлению уличного освещения).

С 2018 г. специалисты администрации Юрьевецкого муниципального района работают в системе «Инцидент - Менеджмент», которая освещает наиболее острые проблемы, поднимаемые в интернете, и создана для оперативного реагирования на темы, поднимаемые в социальных сетях.

Благодаря системе повышаются адресность и оперативность решения проблем, о которых сообщают жители в социальных сетях.

За 2019 г. в системе «Инцидент - Менеджмент» по Юрьевецкому даны комментарии на 172 публикации. Данные публикации размещались в социальных группах «Одноклассники», «Вконтакте», «Инстаграмм». Затрагивались вопросы по благоустройству общественных территорий, ремонту и содержанию автомобильных дорог, уличному освещению. Наиболее обсуждаемыми темами стали недостатки в работе подрядчиков при благоустройстве набережной и сквера Народного ополчения, а так же содержание старого здания средней школы № 1, расположенного по ул. Советская, д. 102.

На личный прием к Главе Юрьевецкого муниципального района в 2019 году обратились 58 человек. Устные обращения касались вопросов ремонта и предоставления жилья, оказания материальной помощи, вопросов ЖКХ.

Регистрация граждан, обратившихся к главе в ходе личного приема, ведется в журнале «Регистрация обращений граждан», с пометкой «Личный прием». Ответ на обращение может быть дан в ходе приема, в устной форме. Если ситуация требует на рассмотрение дополнительное время, заявитель получает письменный ответ в течение 30 календарных дней (срок, предусмотренный законодательством).

График приема главы Юрьевецкого муниципального района, заместителей главы и руководителей управлений и отделов администрации Юрьевецкого муниципального района, размещен на официальном сайте администрации Юрьевецкого муниципального района.

С 2008 года в Администрации Юрьевецкого муниципального района функционирует «Единая дежурная диспетчерская служба», на которую возложена координация действий всех служб при возникновении аварийных и чрезвычайных ситуаций. Телефон службы доведен до сведения населения города и сельских поселений через средства массовой информации. Ежедневно сводная информация единой дежурной диспетчерской службы доводится до сведения Главы Юрьевецкого муниципального района и соответствующих служб для принятия решений.

В 2019 году в ЕДДС зарегистрировано 3357 (5121- 2018 г.) обращений. По всем обращениям даны разъяснения в соответствии с законодательством Р.Ф.

При разработке и утверждении Положений о работе администрации, должностных инструкций работников администрации предусмотрены обязанности по ведению делопроизводства и контролю над сроками рассмотрения обращений граждан.

Администрация Юрьевецкого муниципального района регулярно и эффективно использует средства массовой информации для освещения проблемных вопросов общественной, экономической и политической жизни района. Ежегодно в районной газете «Волга» публикуются сведения о результатах деятельности администрации муниципального района за отчетный год.

В соответствии с поручением Президента РФ ежегодно, в День конституции Российской Федерации, проводится общероссийский День приема граждан. В 2019 году Общероссийский день приема граждан состоялся 12 декабря. Управлением муниципальной службы, кадровой работы, архивного дела и правового обеспечения администрации Юрьевецкого муниципального района было организовано и оборудовано одно рабочее место для приема в режиме видеосвязи или аудио связи к уполномоченным лицам, в том числе иных органов, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов. В ходе данного мероприятия в Администрацию Юрьевецкого муниципального района поступило 3 письменных обращения по вопросам капитального ремонта многоквартирного дома, ремонта дренажной системы, и обследования муниципального жилья и 2 устных обращения по вопросам благоустройства города.

**Сведения о приеме граждан главой администрации Юрьевецкого муниципального района, заместителями главы, руководителями отделов, управлений, комитетов за 2019 г.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ФИО** | **Должность** | **Всего** | **Положительно** | **Разъяснено** | **Отрицательно** | **Контроль** |
| Тимошенко Юрий Иванович | Глава Юрьевецкого муниципального района | **58** | **14** | **40** |  | **4** |
| Круглов Денис Анатольевич | Первый заместитель главы администрации Юрьевецкого муниципального района | **3** |  | **3** |  |  |
| Добрягин Сергей Михайлович | Заместитель Главы Юрьевецкого муниципального района по вопросам ЖКХ | **80** | **34** | **29** | **1** | **16** |
| Смыслова Елена Владимировна |  Заместитель главы администрации Юрьевецкого муниципального района. Начальник финансового отдела  |  |  |  |  |  |
| Филин Алексей Витальевич | Начальник управления городского хозяйства и ЖКХ | **424** | **64** | **326** | **7** | **27** |
| Афанасьев Николай Иванович | Начальник управления образования | **40** | **38** | **2** |  |  |
| Горшенина Татьяна Александровна | Начальник Управления учета и отчетности  | **20** | **20** |  |  |  |
| Гурьянова Ольга Николаевна | Начальник отдела развития инфраструктуры, экономики и муниципального контроля | **7** | **7** |  |  |  |
| Плисов Вячеслав Константинович | Председатель по управлению муниципальным имуществом. Земельным отношениям и сельскому хозяйству  | **298** | **173** | **120** |  | **5** |
| Зазунова Тамара Александровна | Председатель комитета по делам молодежи, культуры и спорта. | **31** | **31** |  |  |  |
| Смыслова Инна Федоровна | Начальник управления муниципальной службы, кадровой работы, архивного дела и правового обеспечения. | **58** | **50** |  |  | **8** |
| ВСЕГО: |  | **1019** | **431** | **520** | **8** | **60** |