**Обзор обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального образования Туапсинский район за 6 месяцев 2020 года**

 Администрацией муниципального образования Туапсинский район работа с обращениями граждан ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным Законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», Федеральным законом от 09 февраля 2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», законом Краснодарского края от 23 июня 2010 года № 2000-КЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае».

 Во всех городских и сельских поселениях организована работа телефона горячей линии, где принимаются и регистрируются обращения граждан и направляются на исполнение для принятия мер, размещены « почтовые ящики» для сбора письменных обращений.

 Отдел по работе с обращениями граждан (общественная приемная) управления делами администрации муниципального образования Туапсинский район находится в доступном для граждан месте, на первом этаже здания администрации муниципального образования Туапсинский район.

 Специалистами отдела проводится консультативная работа, ведется запись на прием к главе муниципального образования Туапсинский район. К работе привлекаются специалисты структурных подразделений администрации муниципального образования Туапсинский район, жилищно-коммунального хозяйства, земельных и имущественных отношений, сельского хозяйства, образования, правого обеспечения. Заявителям даются разъяснения о положении действующего законодательства, компетенция рассмотрения и разрешения поднимаемых вопросов. **За 1 полугодие 2020 года**  в общественной приемной было принято **309 человек**. Заявителями поднимались вопросы оказания помощи в предоставлении жилья, переселения из домов, не отвечающих санитарно-техническим нормам, проведения ремонтных работ в многоквартирных домах, участия в программах предоставления жилья многодетным семьям, отведения ливневых вод, газификация Туапсинского района, благоустройства придомовых территорий, оплаты за коммунальные услуги, техническое обслуживание многоквартирных домов, ремонта дорог и тротуаров, мостов, строительство пешеходных переходов, оформления земельных участков под многоквартирными домами и другие.

Для улучшения работы с населением возобновлены еженедельные приемы граждан главой и заместителями главы администрации муниципального образования Туапсинский район, и главами городских и сельских поселений, а также выездные приемы граждан в отдаленные населенные пункты Туапсинского района с участием руководителей структурных подразделений администрации района.

 Запись на прием осуществляется специалистами отдела по работе с обращениями граждан в соответствии с инструкцией ежедневно с 8:30 ч. до 17:30ч., а также по телефону 2-29-71. Информация о порядке записи на прием и график приема главы администрации и заместителей расположены на информационном стенде в фойе на 1 этаже администрации муниципального образования Туапсинский район и на сайте администрации муниципального образования Туапсинский район.

За 1 полугодие 2020 года главой муниципального образования Туапсинский район и его заместителями было **принято 73 человека.**

 За 1 полугодие 2020 года в администрацию муниципального образования Туапсинский район поступило **206 звонков.**

За 1 полугодие 2020 года количество обращений, поступивших в администрацию МО Туапсинский район - **1485**, из них из администрации Краснодарского края – **996/67,7%.**

Всего из поступивших письменных обращений рассмотрено **1289**, из них:

поддержано, в т.ч. меры приняты – **379/29,4%;**

разъяснено **– 910/71%;**

не поддержано – **0.**

Традиционно по Туапсинскому району количественный показатель обращений граждан высок, но при этом наблюдается тенденция снижения обращений граждан по вопросам ЖКХ, образования, архитектуры, транспорта. Однако следует отметить значительное увеличение обращений граждан в 2020 году, которое произошло в период пандемии.

Продолжают поступать вопросы, связанные с последствиями наводнения 2018 года и проблемами расчистки русел рек и переселения граждан из аварийного жилья.

В период пандемии основными вопросами были оказание помощи семьям с детьми, содержание граждан в обсерваторе, получение специальных пропусков, включение в перечень организаций на разрешение на работу в период карантина.

Во время карантина жителям Туапсинского района, оказавшимся в сложной жизненной ситуации, было доставлено волонтерами 1533 продуктовых набора.

Необходимо отметить, что в рейтинге муниципальных образований Краснодарского края по количеству выполненных заявок по продуктовый помощи МО Туапсинский район находится на 3 месте.

Также администрацией МО Туапсинский район было принято активное участие в реализации проекта «Край добра». Во время карантина оказана материальная помощь более 180 семьям Туапсинского района.

На официальном сайте администрации муниципального образования Туапсинский район ведется информационно-разъяснительная работа о социально значимых нормативно-правовых актах, целевых программах, о планах по благоустройству и перспективных задачах администрации, а также размещена информация о работе общественной приемной администрации муниципального образования Туапсинский район, график приема главой района и его заместителями, в разделе «Администрация района» подраздел «Обращения граждан», граждане задают свои вопросы главе района, обращения рассматриваются в соответствии с Законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Результаты рассмотрения вопросов, поднятых в обращениях, отправляются в адрес электронной почты обратившегося гражданина.

Очень важным моментом в работе администрации является работа по оказанию помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации. Ежемесячно (по мере поступления обращений) проводится комиссия по оказанию адресной социальной помощи жителям Туапсинского района. В основном обращаются многодетные и неполные семьи и семьи с детьми-инвалидами, в связи с выездом на лечение, операцию, трудной жизненной ситуацией, а также ветераны Великой Отечественной войны, неработающие пенсионеры.

В основном это обращения с просьбой об оказании материальной помощи, поступившие от наименее защищенных категорий населения: пенсионеры, инвалиды общего заболевания и инвалиды детства, многодетные семьи и одинокие матери.

Волнуют жителей и проблемы социальной сферы.За 1 полугодие 2020 года за помощью в администрацию муниципального образования Туапсинский район обратилось 5 человек и им была оказана материальная помощь на сумму 105 тыс. руб.

 При рассмотрении обращений широко используется такая форма работы как комиссионное рассмотрение с выездом на место с участием заявителя, что позволяет провести всестороннюю проверку фактов, указанных в обращении. Комиссионно с выездом на место в 1квартале 2020 года было рассмотрено 81,4 % обращений.

Наиболее часто граждане обращаются по вопросам: газоснабжения, энергообеспечения, водоснабжения и утилизации ТКО.

Последнее время остро стоит вопрос водоснабжения п.Джубга. К сожалению, нам своевременно не удалось подготовиться к курортному сезону в п.Джубга. Главой поселения не было принято надлежащих мер по подготовке системы водоснабжения населения, что привело к резкому увеличению количества обращений граждан. В настоящее время мы экстренно принимаем меры для изменения ситуации.

Актуальным вопросом остается газоснабжение населения района как природным газом, так и сжиженным. К срывам газоснабжения сжиженным бытовым газом приводят проблемы, связанные с взаиморасчетами между ОАО «Туапсегоргаз» и Роснефтью.

В поле постоянного внимания МО Туапсинский район находятся обращения граждан, которые длительное время не решаются, по разным причинам объективным и субъективным переносятся сроки их исполнения. Мы намерены в ближайшее время кардинально изменить эту ситуацию и дать по каждому из обозначенных направлений внятный ответ.

Безусловно, количество обращений граждан зависит от социально-экономической ситуации в Туапсинском районе.

Социально-экономическая ситуация в муниципальном образовании Туапсинский район характеризуется как напряженная вследствие действия карантина. Длительное время не работали строительные организации, непродовольственные магазины, рынки, гостиничные комплексы, кафе, сфера услуг и т.д., жители не рассчитывали на такой долгий период переноса сроков открытия курортного сезона. Невозможность воспользоваться экономическими мерами государственной или региональной поддержки по различным причинам (отсутствие учета в УСЗН, неофициальная работа в сфере предпринимательства, проживание на территории района без регистрации и т.д.). Без экономической поддержки остались семьи с детьми-студентами. Напряжение вызвал факт закрытия детских садов в течение такого длительного периода, мамы вынуждены уходить в отпуска (оплачиваемые или неоплачиваемые в зависимости от работодателя). С трудностями столкнулись семьи школьников при переходе образовательных учреждений на дистанционное обучение.

 В целях повышения ответственности должностных лиц при рассмотрении обращений граждан, проверки исполнительской дисциплины в практику работы администрации муниципального образования Туапсинский район вошли заслушивания на планерных совещаниях аналитических отчетов о работе с обращениями граждан и обсуждение наиболее острых проблем, поднимаемых заявителями.

 Специалистами общественной приемной даются рекомендации по улучшению качества рассмотрения обращений, форм и методов работы по повышению результативности, ответы до подписания руководством администрации предварительно проверяются специалистами на соответствие их содержания просьбе заявителя, а также на наличие необходимых квалифицированных разъяснений на все поставленные вопросы.

Руководителям структурных подразделений администрации МО Туапсинский район, главам городских и сельских поселений дано поручение усилить контроль за исполнением поручений и соблюдением сроков, а также о персональной ответственности о недопущении нарушений и об устранении типичных нарушений допускаемых при рассмотрении обращений. недостатков в работе с обращениями граждан. На особый контроль взяты обращения полного исполнения.