**Отчет о работе с обращениями граждан за 2019 год**

**ТОМС с. Мироново**

За 2019год в ТОМС поступило 38 обращений. Анализ динамики поступления обращений показывает, что обращений поступило больше на 35,8 %, чем в 2018 году (28 обращений) и на 137,5% больше, чем в 2017 году (16обращений).

Из 38 поступивших обращений, 36 письменных и 2 устных обращений, поступивших на личный прием к председателю ТОМС.

**Работа с письменными обращениями граждан**

За 2019 год поступило 36 письменных обращений граждан.

Наибольшее количество обращений поступило в апреле 9 обращений; в январе, марте, июне по 5обращений, в августе-2 обращения, в сентябре и ноябре по 3 обращения, в декабре-4 обращения.

По видам обращений: за 2019 год поступило заявлений —35 (в том числе 35 персональных, 0 коллективных), жалоб — 1, предложений — 0.

В процентном соотношении обращения распределились следующим образом: 100% —заявления,0,33% - жалобы, 0 % - предложения.

По социальному составу заявителей: Наиболее часто обращаются, рабочий-21, пенсионеры-15.

Информация о территориальной принадлежности обращений

|  |  |
| --- | --- |
| населенный пункт | кол-во обращений |
| с. Мироново | 27 |
| с. Липино | 7 |
| д. Луговая | 1 |
| д. Родники | 1 |

Тематическая структура обращений, поступивших из подведомственных населенных пунктов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| населенный пункт | кол-во обращений | тематика обращений |
| д. Родники | 1 | О выделении деловой древесины |
| д. Бучино | - | - |
| д. Луговая | 1 | Об обустройстве пожарного проезда |
| с. Липино | 7 | О выделении дров-7 |
| с. Мироново | 27 | 1. О выделении деловой древесины-4 обращения,2. О выделении дров -18,3. О постановке на учет «Молодая семья»-1,4. О переоформлении договора социального найма-2,5. О отсыпке участка по ул. Набережная в с. Мироново-1,6. О включении уличного освещения в ночное время-1. |

**Работа с обращениями граждан, поступившими из вышестоящих органов**

За 2019год обращений через вышестоящие органы не поступало, как и в 2018году (не поступало).

Тематика поступивших письменных обращений за отчетный период в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, утвержденным Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организацийпредставлена на Таблице:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Раздел | 2019год | % | 2018 год | % |
| Государство, общество и политика | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Социальная сфера | 4 | 16,6 | 4 | 100 |
| Оборона, безопасность, законность | 0 | 0 |  | 0 |
| Жилищно-коммунальная сфера | 32 | 88,8 | 21 | 100 |
| Экномика | 0 | 0 |  | 0 |

Тематическая структура обращений

|  |  |
| --- | --- |
| Тематика | кол-во обращений |
| О выделении деловой древесины | 5 |
| О выделении дров | 25 |
| О постановке на учет «Молодая семья»-1 | 1 |
| О переоформлении договора социального найма | 2 |
| О обустройстве пожарного проезда | 1 |
| О отсыпке участка по ул. Набережная в с. Мироново | 1 |
| О включении уличного освещения в ночное время | 1 |

По вопросу: О выделении деловой древесины поступило 5 обращений, уменьшилось в сравнении с АППГ на 66,6%.

**приняты меры** оказана помощь в выделении деловой древесины для ремонта крыши (выдана справка);

По вопросу: О выделении дров поступило 25 обращений, увеличилось в сравнении с АППГ на 150%.

**приняты меры** оказана помощь в выделении дров (выдана справка);

По вопросу: О постановке на учет граждан Молодая семья поступило 1 обращение увеличилось в сравнении с АППГ на 100%.

**приняты меры:** изданораспоряжение **«**О постановке на учет «Молодая семья»**.**

По вопросу: О переоформлении договора социального найма 2 обращения, увеличилось в сравнении с АППГ на 100%.

**приняты меры:** оформлены договоры социального найма.

По вопросу: Об обустройстве пожарного проезда поступила 1 жалоба, увеличилось в сравнении с АППГ на 100%.

**приняты меры:** направлен письменный ответ.

По вопросу: Об отсыпке участка по ул. Набережная в с. Мироново поступило 1 обращение увеличилось в сравнении с АППГ на 100%.

**приняты меры:** направлен письменный ответ.

По вопросу: О включении уличного освещения в ночное время поступило 1 обращение увеличилось в сравнении с АППГ на 100%.

**приняты меры:** направлен письменный ответ.

За 2019год повторных обращений не поступало.

Информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по ним мер

*\* Источниками информации о мнениях авторов заявителей являются:*

*- Очередное обращение;*

*- Запрос мнения в письменной, электронной форме или по телефону;*

*- Проверка результата с выездом на место.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| количество обращений, на которые получена оценка авторов обращений | *поддержано* | *в том числе меры приняты* | *разъяснено* | *не поддержано* |
| количество оценок авторов, совпадающих с оценкой исполнителя  | количество оценок авторов, не совпадающих с оценкой исполнителя  | количество оценок авторов, совпадающих с оценкой исполнителя  | количество оценок авторов, не совпадающих с оценкой исполнителя  | количество оценок авторов, совпадающих с оценкой исполнителя  | количество оценок авторов, не совпадающих с оценкой исполнителя  | количество оценок авторов, совпадающих с оценкой исполнителя  | количество оценок авторов, не совпадающих с оценкой исполнителя  |
| **36** | 36 | - | - | - | - | **-** | **-** | **-** |

**Организация работы с обращениями граждан, поступивших на официальный сайт ТОМС в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

На официальном сайте ТОМС действует «Электронная приемная». За 2019 год воспользовался 1 гражданин о устранении недостатков после грейдирования дороги. Направлен ответ по электронной почте о проведении работ в июле 2019года.

**Работа с обращениями граждан, поступившими на личный прием**

**к председателю ТОМС**

Прием населения председателем ТОМС ведется в соответствии с графиком приема граждан. За 2019год организовано и проведено 2 приема граждан, принято 2 человека. По 2 устным обращениям даны необходимые разъяснения на месте, это обращение по вопросу: о уличном освещении по пер. Механизаторов в с. Мироново и о бесконтрольном хождении овец на территории кладбища в с. Мироново.

Проведя анализ работы с обращениями, установлено, что за 2019 год большая часть обращений граждан (25) была связана с выделением дров, в результате чего были выданы справки гражданам, 5 человек обратились по вопросу выделения деловой древесины, гражданам были выданы справки. 1 гражданин обратился по вопросу постановки на учет Молодая семья, издано распоряжение «о постановке на учет Молодая семья», 2 гражданина о переоформлении договора социального найма, оформлены договора социального найма. 1 гражданин об отсыпке участка по ул. Набережная в с. Мироново, направлен письменный ответ о запланированных мероприятий по грейдированию участка по ул. Набережная в 2020году.1 гражданин о включении уличного освещения в ночное время, направлен письменный ответ о принятии во внимание обращения по уменьшению времени отключения уличного освещения в ночное время. О обустройстве пожарного проезда поступила 1 жалоба, направлен письменный ответ о проведении работ в июне 2019года. Обращения граждан удовлетворены, в настоящее время повторных обращений не поступало.

Председатель ТОМС

с. Мироново В.В. Серебренников