**О работе с обращениями граждан,**

**и юридических лиц**

**в администрации Нижневартовского района**

**в 2021 году**

В 2021 году в администрацию района поступило 561 обращение.

Из 561 обращения:

-378 письменных обращений;

-44 обращения поступили посредством Единого окна цифровой обратной связи;

-105 обращений поступили в адрес заместителей Главы района и руководителей структурных подразделений администрации района;

-34 обращения поступили в ходе проведения приемов граждан Главой района.

Из 378 письменных обращений:

1) 66 обращений поступили по компетенции из иных органов;

2) по системе «ОНФ. Помощь» поступили 29 обращений.

Все обращения рассмотрены, приняты необходимые меры, заявителям направлены исчерпывающие ответы.

11 письменных обращений поступили в администрацию района повторно.

За отчетный период поступили 16 письменных коллективных обращений граждан.

Коллективные обращения в администрацию района поступили от жителей г. Нижневартовска, пгт. Излучинска, с. Ларьяк, сп. Аган, сп. Ваховск, сп. Покур.

В 2021 году через Интернет-приемную поступили 74 обращения. Данные обращения рассмотрены как письменные.

Авторами 99 обращений являются категории граждан, нуждающиеся в особой поддержке.

От граждан различных групп инвалидности, в том числе от семей, имеющих детей-инвалидов поступили 69 обращений, от многодетных семей –14, от представителей коренных малочисленных народов Севера - 7 обращений, от одиноких матерей (отцов) -4, от пострадавшего от пожара-1 обращение, от «Ветеранов труда»-2, от ветерана боевых действий-1 обращение, от «Труженика тыла»-1 обращение.

Вопросы, которые наиболее часто встречаются в письменных обращениях, поступивших в адрес Главы района, а также обращениях, поступивших посредством Единого окна цифровой обратной связи, делятся на следующие категории: 1. «Социальное обеспечение и социальное страхование», 2. «Жилище», 3. «Хозяйственная деятельность», «Жилищно-коммунальное хозяйство» и другие.

В результате рассмотрения письменных обращений, поступивших в адрес Главы района, а также обращений, поступивших посредством Единого окна цифровой обратной связи: решено положительно -86 обращений, обоснованные отказы получили авторы 28 обращений, по 247 обращениям в адрес заявителей направлены ответы разъяснительного характера, 55 обращений направлены по компетенции в другие органы, рассмотрены 6 анонимных обращений.

В 2021 году проведение выездных приемов граждан, в соответствии с распоряжением администрации района от 25.03.2020 № 154-р «Об ограничении личных, выездных приемов граждан», в целях снижения риска распространения новой коронавирусной инфекции, было приостановлено.

В отчетном периоде ежемесячно были разработаны графики проведения «прямой телефонной линии» и консультирования граждан по вопросам предоставления государственных, муниципальных услуг для жителей района.

Всего по «прямой телефонной линии» поступили 611 обращений (результаты рассмотрения обращений: положительно-276; разъяснено-335).

Главой района в 2021 году проведены 11 личных, выездных приемов граждан, в том числе приемы в дистанционном режиме, с использованием сети Интернет. В ходе приемов приняты 37 жителей района, поступили 34 обращения.

Совершенствуются формы и методы работы с жителями района, используются новые технологии.

В 2021 году в системе мониторинга ЦУР «Инцидент Менеджмент» по Нижневартовскому району поступили 734 сообщения.

Наиболее часто жители обращаются по темам благоустройства, дорог, ЖКХ, образования, социальной поддержки, коронавируса. На все сообщения ответы гражданам предоставлены в течение суток.

Администрация района ведет свои аккаунты во всех популярных социальных сетях (Instagram, Одноклассники, ВКонтакте, Фейсбуке).

Главами городских и сельских поселений района рассмотрены 554 обращения граждан.