**Информация о работе с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области**

**за 2022 год**

Регистрация всей входящей корреспонденции в Администрации муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области осуществляется в электронной системе «ДелоПро».

В 2022 году зарегистрировано 23 655 входящей корреспонденции, что на 763 документа больше чем 2021 году.

В работе органов местного самоуправления очень важно добиться понимания и поддержки населения. Поэтому работа с обращениями граждан – один из важнейших аспектов работы Администрации муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области. Главная задача в данной работе это объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, а также оказание содействия заявителям в защите их прав и законных интересов.

Всего в 2022 году в Администрацию поступило 249 письменных обращений граждан, в том числе в форме электронного документа. Это на 85 обращений меньше, чем за аналогичный период 2021 года - 334, 2020 года – 737. Наибольшую активность население Смоленского района и иных муниципальных образований проявило в первом квартале 2022 года (159 обращений).

Большую часть составили обращения по вопросам: жилищно-коммунального хозяйства – 163 (65,4 %), земельных и имущественных отношений - 58 (23,3 %), иные вопросы - 28 (11,3%.).

Все письменные обращения граждан рассмотрены в установленные законом сроки.

На особом контроле стоят обращения, поступившие из вышестоящих органов государственной власти.

Так, на рассмотрение и принятие соответствующих мер реагирования в Администрацию поступило 26 жалоб из Управления по работе с обращениями граждан Аппарата Администрации Смоленской области (2021 год - 39), из Приемной Президента Российской Федерации в Смоленской области – 30 (2021 год - 24), перенаправлено из прокуратуры – 6 (2021 год - 22).

При явном снижении количества письменных обращений граждан, в том числе в форме электронного документа, заметно увеличился объем обращений граждан через Платформу обратной связи и социальные сети.

С октября 2018 года Смоленская область подключена к системе «Инцидент-менеджмент» - специализированной программе, цель которой - регистрация обращений граждан в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники», «Телеграм».

Администрацией муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области в рамках данной системы в 2022 году рассмотрено 1030 инцидентов (в 2021 году - 481, в 2020 году -165, в 2019 году – 102).

Наибольшее количество обращений связано с вопросами ремонта улично-дорожной сети (461), второе место по количеству обращений в социальных сетях занимает сфера жилищно-коммунального хозяйства (206), также жителей волновали вопросы благоустройства, вывоза ТКО, устранения несанкционированных мусорных свалок, качества питьевой воды.

Наиболее активны в обращениях в рамках данной системы были жители Корохоткинского, Пригорского, Печерского и Козинского сельских поселений.

Среднее время ответа в системе «Инцидент-менеджмент» составляет 8 рабочих часов, если сообщение не носит срочного характера, 4 часа – если сообщение относится к категории повышенной важности. За отчетный период все ответы были даны в срок.

В 2021 году Смоленская область подключена в подсистему федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) - Платформа обратной связи.

Цель платформы обратной связи состоит в обеспечении интерактивного взаимодействия государства с гражданами и юридическими лицами для решения актуальных задач и проблем.

С ее помощью любой житель области, зарегистрированный на портале Госуслуги, может сообщить о проблеме в мобильном приложении системы и проследить за ходом ее решения.

Через платформу обратной связи по муниципальному образованию «Смоленский район» Смоленской области поступило 792 сообщений от граждан, что на 507 сообщений больше по сравнению с 2021 годом.

Наибольшее количество сообщений рассмотрено Администрацией муниципального образовния «Смоленский район» Смоленской области 287, Администрацией Козинского сельского поселения – 105, Администрацией Михновского сельского поселения – 74.

Более 50 % сообщений касались качества автомобильных дорог и уборки, в том числе снега. Все сообщения рассмотрены и в установленный срок подготовлены ответы.

Работа с населением в таком формате дает возможность оперативно решать возникающие проблемы.

Одним из важных аспектов работы с обращениями граждан является организация и проведение приема граждан по личным вопросам Главой муниципального образования.

В отчетном периоде Главой муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области было проведено 18 личных приемов граждан. На которых было принято 99 человек.

Граждане на личном приеме обращались по следующим вопросам:

 - земельным и имущественным отношениям 43 (58,1 %),

 - жилищно-коммунального хозяйства 19 (25,7 %),

 - архитектура 6 (8,1 %),

 - прочим 6 (8,1 %).

По результатам рассмотрения обращений в ходе личного приема:

 -33 – поддержано, в том числе приняты меры или 44,6 % от общего количества обращений;

 -41 – даны разъяснения или 55,4 % от общего количества обращений.

Основными целями по совершенствованию работы с обращениями граждан в Администрации являются повышение уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерам.