**Информация о работе с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области за 2019 год**

Администрация муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области (далее Администрация) в пределах своей компетенции обеспечивает рассмотрение обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Работа с обращениями граждан занимает особое место в деятельности Администрации. Свою главную задачу районная Администрация видит в объективном, всестороннем и своевременном рассмотрении обращений граждан, а также оказании содействия заявителям в защите их прав и законных интересов.

В 2019 году в Администрацию поступило 710 письменных обращений граждан и обращений граждан в форме электронного документа, что на 72 обращения больше, чем за аналогичный период 2018 года (638 обращений), 2017 год – 699.

Наибольшую активность население Смоленского района и иных муниципальных образований проявило в четвертом квартале 2019 года (225 обращений).

Большую часть составили обращения по вопросам: жилищно-коммунального хозяйства - 285 (40,1 %), земельных и имущественных отношений - 221 (31,1%), иные вопросы 204 (28,7%.).

Все письменные обращения граждан и обращения граждан в форме электронного документа рассмотрены в установленные законом сроки.

По результатам рассмотрения:

73 – поддержано, в том числе приняты меры (10,3 % от общего количества рассмотренных обращений);

580 – даны разъяснения (81,7 % от общего количества рассмотренных обращений);

57 – перенаправлены по компетентности (8 % от общего количества рассмотренных обращений).

На особом контроле стоят обращения, поступившие из вышестоящих органов государственной власти. Так, на рассмотрение и принятие соответствующих мер реагирования в Администрацию поступило 126 (17,7 %) жалоб из Управления по работе с обращениями граждан Аппарата Администрации Смоленской области, из Приемной Президента Российской Федерации в Смоленской области 14 (2 %), перенаправлено из прокуратуры 49 (6,9%). Увеличение жалоб граждан в вышестоящие органы в основном связано с обращением заявителей в органы исполнительной власти напрямую, минуя органы местного самоуправления, а также несогласием заявителей с рассмотрением обращений на местном уровне.

Одним из важных аспектов работы с обращениями граждан является организация и проведение приема граждан по личным вопросам Главой муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области и его заместителями.

В отчетном периоде Главой муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области было проведено 22 личных приема граждан, в ходе которых был принят 156 гражданин, что на 6 приемов меньше чем в 2018 году.

Граждане на личном приеме обращались по следующим вопросам:

- земельным и имущественным отношениям 89 (65,4%) обращений,

- жилищно-коммунального хозяйства 33 (24,3 %) обращений, из них (ремонт дорог 8 (5,9 %), водоснабжение 5 (3,7 %), благоустройство дворовой территории 3 (2,2 %), иные -17 (12,5 %) ,

- прочие 14 (10,3 %).

По результатам рассмотрения обращений в ходе личного приема:

94 – поддержано, в том числе приняты меры или 69,1 % от общего количества обращений;

62 – даны разъяснения или 45,6 % от общего количества обращений.

С октября 2018 года Смоленская область подключена к системе «Инциндент-менеджмент» - специализированной программе, цель которой - регистрация обращений граждан в социальных сетях «ВКонтакте», Facebook, Instagram, Twitter, «Одноклассники». Администрация муниципального образования «Смоленский район» в рамках данной системы 2019 году рассмотрено 102 обращения.

Наибольшее количество обращений по вопросам вывоза мусора, уборки несанкционированных мусорных свалок, качества питьевой воды, уличного освещения, ремонта улично-дорожной сети.

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

В «Инцидент-менеджмент» дается для ответа 24 часа, если сообщение не носит срочного характера, 3 часа – если сообщение относится к категории высокой важности. За отчетный период все ответы были даны в срок.

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