**Информация о работе с обращениями граждан в Администрации муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области за 2020 год**

Работа с обращениями граждан занимает особое место в деятельности Администрации. Свою главную задачу Администрация муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области видит в объективном, всестороннем и своевременном рассмотрении обращений граждан, а также оказании содействия заявителям в защите их прав и законных интересов.

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.

В 2020 году в Администрацию поступило 746 письменных обращений граждан и обращений граждан в форме электронного документа, что на 36 обращений больше, чем за аналогичный период 2019 года (710 обращений), 2018 год – 638.

Наибольшую активность население Смоленского района и иных муниципальных образований проявило в третьем квартале 2020 года (219 обращений).

Большую часть составили обращения по вопросам: жилищно-коммунального хозяйства – 358 (48%), земельных и имущественных отношений - 215 (28,8%), иные вопросы - 173 (23,2%.).

Все письменные обращения граждан и обращения граждан в форме электронного документа 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 236 (31,6%) жалоб из Управления по работе с обращениями граждан Аппарата Администрации Смоленской области, из Приемной Президента Российской Федерации в Смоленской области - 12 (1,6%), перенаправлено из прокуратуры - 57 (7,6%). 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 15 личных приемов граждан, в ходе которых было принято 79 граждан.

Граждане на личном приеме обращались по следующим вопросам:

- земельным и имущественным отношениям 46 (58,2%) обращений,

- жилищно-коммунального хозяйства 19 (24%) обращений,

- прочие 14 (17,7 %).

По результатам рассмотрения обращений в ходе личного приема:

48 – поддержано, в том числе приняты меры или 60,8 % от общего количества обращений;

31 – даны разъяснения или 39,2% от общего количества обращений.

С октября 2018 года Смоленская область подключена к системе «Инцидент-менеджмент» - специализированной программе, цель которой - регистрация обращений граждан в социальных сетях «ВКонтакте», Facebook, Instagram, Twitter, «Одноклассники». Администрацией муниципального образования «Смоленский район» Смоленской области в рамках данной системы в 2020 году рассмотрено 165 обращений (в 2019 году - 102 обращения).

Наибольшее количество обращений связано с вопросами ремонта улично-дорожной сети, газификации, вывоза мусора, уборки несанкционированных мусорных свалок, качества питьевой воды, уличного освещения.

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

Срок для 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.

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