

## О работе с обращениями граждан в администрации Должанского района за 10 месяцев 2022 года

За период с января по октябрь 2022 в администрации района зарегистрировано и рассмотрено 118 обращений. В том числе: 79 заявлений, 24 жалобы, 15 предложений.

По источнику поступления обращения распределились следующим образом:

- обращения непосредственно от граждан – 103 обращения (или 87%);
- из органов государственной власти – 15 обращений (или 13%).

Тематика обращений в соответствии с Общероссийским классификатором обращений следующая:

- Конституционный строй – 12 обращений или 10%. Это обращения, поступившие от лиц, вынужденно покинувших территорию Украины не размещенных в пункте временного пребывания. Они касались вопросов предоставления гуманитарной помощи. С момента начала специальной военной операции единовременную помощь получили 27 человек.

- По вопросам социальной сферы поступило 11 обращений или 9%. Это вопросы, касаемые пребывания детей в детском саду, транспортной доставки детей в школу, оказания помощи в связи с пожаром.

- Наибольшее количество обращений поступило по вопросам хозяйственной деятельности – это 81 обращение или 69%. Это обращения затрагивающие вопросы очистки и ремонта автомобильных дорог, создания рабочих комиссий, подведения газопровода и водопровода к домовладениям, установки контейнерных площадок.

- Наименьшее количество обращений поступило по вопросам обороны и охраны порядка – это 3 обращения или 3%. Это вопросы, касающиеся конфликтов с соседями.

- По вопросам жилищно-коммунальной сферы поступило 11 обращений или 9%. Это вопросы касающиеся отсутствия воды, предоставления жилых помещений.

Большая часть обращений носят разъяснительный характер. Самым актуальным на протяжении отчетного периода остается вопрос ремонта дорог как местного, так и регионального значения. Гражданам разъясняется компетенция органов по решению поднимаемых вопросов.

Если в обращениях поставленные вопросы не относились к компетенции администрации района, то обращения переадресовывались в уполномоченный орган, о чем сообщалось в письменной форме заявителю.

Если говорить о территориальной принадлежности обращений, то наибольшая активность отмечена жителями поселка Долгое – это 50 обращений или 42%, от жителей Вышнее-Ольшанского с/п – 6 обращений (5%), К-Демьяновского с/п – 5 (4%), Дубровского с/п – 1 обращение (1%), Урыновского с/п – 1 (1%), Успенского с/п – 11 обращений (9%), Кудиновского с/п – 11 обращений

(9%), Рогатинского с/п – 2 обращения (2%) и количество обращений от граждан проживающих за пределами Должанского района составило 31 обращение (27%).

Для удобства граждан на сайте администрации района работает интернет-приёмная, то есть каждый желающий может обратиться с предложением, заявлением, жалобой и получит ответ на почтовый либо электронный адрес. В анализируемом периоде через интернет-приемную поступило 8 обращений.

Также функционирует портал «Обращаем внимание» - это эффективный механизм обозначения и решения проблем, оперативной и прозрачной обратной связи жителей с органами власти. Через портал «Обращаем внимание» за анализируемый период обращений не поступало.

Работает мониторинговая система «Инцидент Менеджмент», она предназначена для быстрого реагирования органов власти на проблемы, которые поднимают пользователи соцсетей. Регистрация обращений поступающих через данную системы осуществляется отдельно. За анализируемый период поступило 123 обращения. В основном, это вопросы по социально-значимым тематикам.

Также функционирует платформа обратной связи, которая позволяет гражданам через форму на портале Госуслуг, мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе», а также виджеты на сайтах органов власти субъектов РФ направлять обращения в государственные органы и органы местного самоуправления по широкому спектру вопросов, а также участвовать в опросах, голосованиях и общественных обсуждениях. Через данную систему поступило 11 обращений.

У всех вышеперечисленных систем через которые поступают обращения разные сроки предоставления информации, от одних до тридцати суток. Нарушений порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностными лицами администрации района в отчетном периоде не зафиксировано.

Для оперативного решения вопросов тепло, водоснабжения, электроснабжения, чрезвычайных ситуаций в администрации района круглосуточно работает Единая Дежурно-диспетчерская служба. Все устные обращения граждан фиксируются и принимаются конкретные меры.

Отчет по поступившим обращениям граждан администрация района направляет в администрацию Президлента РФ через систему ССТУ.