**О работе с обращениями граждан в администрации Должанского района за 2023 год**

За 2023 год в администрации района зарегистрировано и рассмотрено 169 обращений. В том числе: 108 заявления, 55 жалоб, 6 предложений.

По источнику поступления обращения распределились следующим образом:

- обращения непосредственно от граждан – 160 (или 94.7%);

- из органов государственной власти – 9 обращений (или 5,3%).

Тематика обращений в соответствии с Общероссийским классификатором обращений следующая:

- По вопросам социальной сферы поступило 13 обращений или 7,7%. Это вопросы, касаемые пребывания детей в детском саду, транспортной доставки детей в школу, оказания помощи в связи с пожаром, переноса мемориального объекта.

- Наибольшее количество обращений поступило по вопросам хозяйственной деятельности – это 101 обращение или 59,8 %. Это обращения затрагивающие вопросы очистки и ремонта автомобильных дорог, создания рабочих комиссий, подведения газопровода и водопровода к домовладениям, установки контейнерных площадок.

- По вопросам обороны и охраны порядка поступило 25 обращения или 14,8 %. Это вопросы, касающиеся конфликтов с соседями.

- По вопросам жилищно-коммунальной сферы поступило 29 обращений или 17,1 %. Это вопросы касающиеся отсутствия воды и электричества, 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 постановленные 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 жителей поселка Долгое – это 94 обращений или 55,6 %, от жителей Вышнее-Ольшанского с/п – 13 обращений (7,7%), К-Демьяновского с/п – 6 (3,5%), Дубровского с/п – 2 обращение (1,2 %), Урыновского с/п –2 (1,2)%, Успенского с/п – 7 обращений (4,1 %), Кудиновского с/п –9 обращений (5,4%), и количество обращений от граждан проживающих за пределами Должанского района составило 36 обращение (21,3%).

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 6 обращения.

Также функционируют портал «Обращаем внимание» - это эффективным механизмом 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 на проблемы, которые поднимают пользователи соцсетей. Регистрация обращений поступающих через данную системы осуществляется отдельно. За анализируемый период поступило 200 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 14 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 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.