**Работа с обращениями граждан в администрации округа в 2024 году**

Организация работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления Кирилловского муниципального округа осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации (ст.33), Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов».

 Всего за 2024 год в администрацию Кирилловского муниципального округа поступило 530 (310 в 2023 году) обращений (524 заявления, 6 жалоб).

Анализ обращений свидетельствует о большом количестве обращений по земельным вопросам (116, или 22 %), по вопросам коммунально-бытового хозяйства (48, или 9 %), ремонта и содержания дорог (40, или 8 %).

Актуальными остаются обращения с ТКО (35), ремонта жилья (23), переселения граждан и признание домов аварийными (16).

В результате рассмотрения письменных обращений граждан принято 50 положительных решений, приняты меры по 80 обращениям, даны разъяснения по 392, 5 заявлений направлены на рассмотрение по компетенции в иные органы государственной власти.

 Всем заявителям направлены ответы в сроки, установленные действующим законодательством.

Глава округа проводил личный прием граждан в соответствии с графиком, утвержденным распоряжением администрации Кирилловского округа от 28.02.20024 № 42-р «О личном приеме граждан в администрации Кирилловского муниципального округа». Личный прием проходил во 2-й и 3-й и 4-й понедельник месяца. Продолжена практика общения с заявителями по телефону.

В 2024 году к главе округа обратилось 176 заявителей по 203 вопросам.

Лидерами по тематике обращений остаются вопросы земельных и имущественных отношений (23), предоставления жилья (33), в том числе расселения из аварийного жилья (13). Значительно выросло количество обращений, касающихся ремонта жилья (24), в том числе семей участников СВО. Обращаются жители округа по вопросам сферы ЖКХ: ремонт инженерных сетей, теплоснабжение (10), как правило, решение этих проблем требует финансовых затрат и требуется время на подготовку необходимых расчетов и выделения средств из местных бюджетов. В числе лидеров и обращения по ремонту и содержанию дорог (13). Интересовали заявителей сроки проведения газификации населенных пунктов (6), социальные выплаты на газификацию.

Обращения, касающиеся благоустройства населенных пунктов (23), учитываются при подготовке проектов для участия в областном конкурсе «Народный бюджет», в региональных и федеральных программах.

Продолжена практика выезда к заявителю после личного приема, для более детального изучения вопроса. К этим встречам привлекались руководители служб, которые в дальнейшем принимали участие в разрешении проблемной ситуации.

В 2024 году традиционно состоялись встречи с коллективами учреждений и предприятий округа, а также встречи с молодежью, ветеранами, общественными организациями, старостами и лидерами общественного мнения. По итогам такого общения личные и коллективные обращения граждан также брались на контроль. На контроль взяты и вопросы, поступившие от кирилловчан в рамках информационных конференций, которые прошли во всех крупных населенных пунктах округа.

Проведены совместные личные приемы с депутатом Законодательного Собрания области А.А.Федоровой, с депутатами Представительного Собрания Кирилловского округа.

Депутаты Представительного Собрания работают с обращениями граждан в рамках личных приемов, через социальные сети при тесном взаимодействии с главой округа.

На сайте Кирилловского муниципального округа в целях обеспечения доступности и открытости власти обеспечена работа интернет-приемной.

Общение с главой округа, председателем Представительного Собрания округа осуществляется также через социальные сети: через официальные страницы главы, администрации, Представительного Собрания округа вКонтакте и в Телеграмм. Поступающие обращения рассматриваются в кратчайшие сроки, по ряду из них даются разъяснения, вопросы, требующие изучения и проработки, берутся на контроль и подготовленные ответы направляются через личное сообщение, при необходимости заявитель приглашается на личный прием.

 Активно работа по обращениям граждан велась в официальной группе Администрации Кирилловского округа в социальных сетях. Помимо личных сообщений в группу и к главе, организована отдельная площадка «Беседка» для сбора мнений и быстрого реагирования на проблемы кирилловчан. Обращения и предложения, поступившие в органы местного самоуправления через социальные сети, находились на личном контроле главы округа, председателя Представительного Собрания округа. На площадке Портала обратной связи проведена прямая линия главы округа, на которой жители округа получили ответы в прямом эфире на заданные вопросы.

Освещение работы органов местного самоуправления округа ведется на страницах газеты «Новая жизнь». При освещении информационных встреч в поселениях округа ответы на наиболее часто задаваемые вопросы также даются в районной газете.