**ИНФОРМАЦИЯ**

**о работе с обращениями граждан**

**администрации Первомайского района Алтайского края**

**за 2023 год**

Важным моментом в работе администрации Первомайского района является работа с обращениями граждан.

Так в 2023 году было зарегистрировано и рассмотрено 1081 письменное обращение граждан, что по сравнению с 2022 годом больше на 24,8 %.

Из общего числа обращений в администрацию района доставлено лично (по почте) – 586 обращений, поступило на адрес электронной почты и на сайт – 104 обращения, поступило от граждан в приемную Президента РФ и интернет приемную Губернатора и Правительства АК – 260 обращений.

За 2023 год на личном приеме граждан главой района принято 72 человека.

Информация о графике проведения Личного приёма граждан главой района, проведение «Часа прямого провода» ежемесячно размещается на информационном стенде в администрации района, на официальном сайте администрации, в социальных сетях.

При тематическом анализе рассмотрения обращений граждан лидирующую позицию занимали вопросы жилищно-коммунального хозяйства. В основном это вопросы, связанные с газификацией населенных пунктов, водоснабжением, благоустройством территорий, об установке мусорных контейнеров, ликвидацией несанкционированных свалок, строительством, ремонтом и обслуживанием дорог, о признании жилого помещения пригодным (непригодным) для проживания, по вопросам пассажирских перевозок т.д.

Кроме того, поступали обращения по следующим вопросам: о заключении договоров аренды, предоставления земельных участков и жилья, улучшение жилищных условий, оказание финансовой помощи, содержание и работа социальных объектов, предоставление деловой древесины, содержание безнадзорных животных, выдача справок, предоставление копий документов.

В течение 2023 года поступило 57 коллективных обращений, общее количество подписавших составило 1084 человека. Инициативные группы поднимали такие общественно-значимые проблемы, как ремонт дорог, водоснабжение, землеустройство, капитальный ремонт многоквартирных домов, а также вопросы содержания безнадзорных животных.

От жителей Первомайского района, в разрезе сельсоветов, поступило в администрацию района – 762 обращения.

**Обращения граждан,**

**поступившие в администрацию Первомайского района**

**за период с 01.01.2021 по 31.12.2023**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Виды обращений** | **2021** | **2022** | **2023** |
| Обращения от граждан поступившие лично, по почте  | 470 | 474 | 586 |
| Личный прием | 42 | 61 | 72 |
| Устные обращения граждан, «Час прямого провода» | 19 | 0 | 0 |
| Обращения граждан коллективные | 31 | 42 | 57 |
| Обращения, поступившие на сайт администрации района | 85 | 107 | 104 |
| Обращения с АКЗС, депутатские запросы | 8 | 2 | 4 |
| Приемная Президента РФ, интернет приемная Губернатора и Правительства АК | 140 | 126 | 260 |
| Прочие | 0 | 1 | 1 |
| **ИТОГО** | **795** | **813** | **1081** |

**Обращения граждан, поступившие в администрацию района**

**в разрезе сельсоветов**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование сельсовета** | **2022** | **2023** | +/- |
| Акуловский сельсовет | 3 | 2 | -1 |
| Баюновоключевской сельсовет | 34 | 44 | +10 |
| Березовский сельсовет | 84 | 162 | +78 |
| Бобровский сельсовет | 46 | 52 | +6 |
| Боровихинский сельсовет | 37 | 65 | +28 |
| Жилинский сельсовет | 26 | 26 | 0 |
| Журавлихинский сельсовет | 2 | 15 | +13 |
| Зудиловский сельсовет | 43 | 46 | +3 |
| Логовской сельсовет | 12 | 19 | +7 |
| Новоберезовский сельсовет | 0 | 0 | 0 |
| Первомайский сельсовет | 41 | 52 | +11 |
| Повалихинскй сельсовет | 27 | 35 | +8 |
| Рассказихинский сельсовет | 9 | 17 | +8 |
| Санниковский сельсовет | 98 | 119 | +21 |
| Северный сельсовет | 17 | 13 | -4 |
| Сибирский сельсовет | 83 | 71 | -12 |
| Солнечный сельсовет | 7 | 11 | +4 |
| Сорочелоговской сельсовет | 9 | 13 | +4 |
| г. Новоалтайск | 54 | 70 | +16 |
| г. Барнаул | 142 | 178 | +36 |
| Другой населенный пункт | 39 | 71 | +32 |
| **ИТОГО:** | **813** | **1081** | **+268** |

По итогам 2023 года были рассмотрены обращения, непосредственно поступившие в администрацию Первомайского района, с результатами:

«поддержано» 33 обращения, «разъяснено» - 648 обращений,

«меры приняты» - 175 обращений.

Все поступившие обращения граждан рассмотрены в сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

На портале ССТУ.РФ ежемесячно размещаются отчёты о результатах обращений граждан.

***Работа в системах «Инцидент менеджмент»,***

***ПОС «Сообщения»:***

В 2023 году отработано 268 сообщений от граждан, которые были размещены в открытых источниках в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», что на 107 больше чем в 2022 г. (161 сообщение) и составляет 39,9%.

За 2023 год в приложение «Госуслуги. Решаем вместе» (Платформа обратной связи (ПОС)) поступило 71 сообщение граждан, что на 2 больше чем в 2022 г. (69 сообщение) и составляет 2,8%.

|  |
| --- |
| Доля обращений и сообщений, обработанных с использованием системы автоматизированной доставки обращения до конечного исполнителя |
| 1 | 2 | 3 |
| Количество поступивших в рамках 59-ФЗ (на сайт) | Количество поступивших через ПОС | Количество поступивших через муниципальные цифровые системы обратной связи «Инцидент Менеджмент» |
| 104 | 71 | 268 |

На протяжении 2023 года для решения актуальных задач администрацией Первомайского района проводилось интерактивное взаимодействие с гражданами и организациями посредством информирования в таких социальных сетях, как «Одноклассники», «ВКонтакте», «Telegram».