

**Отчет**  
**по работе администрации Волоконского сельсовета**  
**Большесолдатского района с обращениями граждан.**

***Работа с обращениями граждан в 2023 году***

Организация работы с письменными обращениями граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Основное предназначение данного закона заключается в закреплении требований к составлению обращений и порядку их рассмотрения органами местного самоуправления.

В администрацию Волоконского сельсовета Большесолдатского района поступило 6 письменных обращения граждан.

После введения ограничительных мер, направленных на нераспространение новой коронавирусной инфекции, личный прием был отменен, но работа с гражданами, их консультирование и прием обращений велись по телефону главой сельсовета, а также специалистами администрации. Многие услуги и обращения стали оказываться дистанционно. Всего поступило 12 устных обращений граждан.

Тематики обращений, поступивших в 2023 года, распределились следующим образом:

8,3 % обращений – вопросы оказания ЖКУ;

25 % обращений – вопросы земельного характера;

8,3 % обращений – вопросы социального характера;

16,7 % обращений – жилищные вопросы;

16,7 % обращений – относится к вопросам в сфере связи;

25 % обращений – относится к вопросам уплаты налогов;

Все обращения граждан были рассмотрены, даны ответы и разъяснения.

Администрация Волоконского сельсовета постоянно актуализируется информация в электронном справочнике в защищенном сегменте на информационном ресурсе ССТУ.РФ об уполномоченных лицах, ответственных за организацию и проведение приемов граждан, с целью обмена информацией по работе с обращениями граждан. Ежемесячно осуществляется выгрузка информации по рассмотрению обращений граждан.

В 2021 году начала свою работу платформа обратной связи. Для расширения диалога с жителями, на региональном уровне созданы платформы обратной связи в рамках интеграции через региональный интернет – портал , которые значительно упростили коммуникацию с населением. Сбор сообщений

ведется с использованием цифровых систем с официальных сайтов, горячих линий, социальных сетей .

В администрации Волоконского сельсовета стало больше внимания уделяться качеству подготовки ответов на обращения граждан. Каждое обращение гражданина внимательно рассматривается, выясняются все обстоятельства, при необходимости организуется выезд к заявителю, проводятся беседы, даются различные разъяснения и только после всей этой проведенной работы, с учетом выясненных обстоятельств, дается обоснованный ответ автору.

Информация о принятых мерах по обращению доводится до заявителя в ходе «обратной связи». Регулярно проводится аналитическая работа по выявлению причин обращений граждан, усилена контрольная работа за исполнением обращений. Регулярно ведутся журналы обращений граждан, где фиксируется: информация о заявителе, содержание вопроса, результаты рассмотрения, отметка о выполнении.

Работа по мониторингу сообщений, поступивших через социальные сети, продолжается. Оперативно отрабатываются инциденты. Сроки рассмотрения обращений граждан отслеживаются ежедневно.

Глава Волоконского сельсовета  
Большесолдатского района

В.Н.Глотова