

**ИНФОРМАЦИЯ**  
**об обращениях граждан,**  
**поступивших в Администрацию Медвенского района**  
**Курской области в 2024 году**

*Право граждан на индивидуальное или коллективное обращение в органы власти закреплено основным законом нашего государства - Конституцией Российской Федерации и реализации данного права уделяется большое внимание.*

*Работа с обращениями граждан особую значимость приобретает на муниципальном уровне, а её результаты становятся одним из основных критериев уровня доверия населения к власти.*

*В Администрации Медвенского района Курской области в 2024 году работа с обращениями граждан проводилась в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений Российской Федерации» и другими нормативными правовыми актами.*

*За отчетный период в Администрацию Медвенского района Курской области поступило всего 205 обращений граждан (в 2023 году – 185). Главной задачей в работе с обращениями граждан является повышение качества их рассмотрения, принятие необходимых мер по решению обозначенных в них вопросов. В целях надлежащей организации работы с обращениями граждан за весь период 2024 года на оперативных совещания у Главы Медвенского района одним из основных являлся вопрос об организации работы по рассмотрению обращений граждан, в том числе, поступающих через социальные сети, своевременное, качественное их рассмотрение и предоставление достоверной информации.*

*Все поступившие обращения граждан рассматривались Главой Медвенского района и его заместителями. За выполнением поручений, данных на рассмотрение обращений, установлен учет и контроль. Понимая значение своевременного рассмотрения обращений, в Администрации Медвенского района ведётся предупредительный контроль над окончанием срока исполнения обращений и снятием их с контроля. В случае переадресации*

обращения в другое ведомство для дальнейшего рассмотрения, об этом уведомлялся заявитель.

Поступающие обращения граждан выражались в письменной форме, в форме электронного документа. Поступали и устные обращения, в том числе на приемах граждан по личным вопросам в Администрации Медвенского района и проводимых выездных приемах граждан по личным вопросам руководящим составом Администрации на территориях поселений района, также поступали обращения от граждан в ходе прямого эфира с Главой Медвенского района Виктора Владимировича Катунина, в рамках мобильной приёмной временно исполняющего обязанности Губернатора Курской области Алексея Борисовича Смирнова и в ходе прямой линии с жителями Курской области временно исполняющего обязанности губернатора Курской области Александра Евсеевича Хинштейна.

На постоянной основе специалистами подразделений Администрации района оказывалась консультационная помощь, обратившимся гражданам, как при личном обращении, так и по телефону. В обращениях ставились вопросы, касающиеся прав и законных интересов, как автора обращения, так и коллектива граждан.

Все поступившие обращения были своевременно зарегистрированы в программе автоматизированной информационной системе «Обращения граждан», предназначенной для повышения эффективности работы государственных органов и органов местного самоуправления с обращениями граждан. Указанная автоматизированная информационная система обеспечивает автоматизацию учета, систематизацию и обобщения обращений граждан, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер.

В целях объективного и всестороннего рассмотрения поступивших обращений принимались меры по обеспечению качественного и своевременного их рассмотрения. Часть обращений, требовавших дополнительного изучения рассматривались с выездом на место ответственных сотрудников администрации, за отчетный период с выездом на место рассмотрено 9 обращений (в 2023 году – 8). Осуществлялось тесное взаимодействие с организациями и учреждениями района, федеральными органами, структурными подразделениями Администрации Курской области, многофункциональным центром, органами местного самоуправления поселенческого характера,

также на постоянной основе осуществлялось взаимодействие с муниципальным Центром управления регионом. По результатам рассмотрения обращений принимались конкретные решения или давались соответствующие письменные разъяснения в сроки, установленные Законом об обращениях граждан. Коллективно рассмотрено 60 обращений (в 2023 году -57).

Работа с обращениями граждан в Администрации Медвенского района направлена на всестороннюю реализацию прав граждан, все доводы заявителей принимаются во внимание. Следует отметить, что работе с обращениями граждан уделялось должное внимание, о чем свидетельствуют следующие показатели:

- отсутствие нарушение сроков рассмотрения обращений граждан;

- проведение личных приемов граждан;

- проведение выездных приемов граждан в муниципальных образованиях Медвенского района Курской области.

Данное направление позволяет создать механизм обратной связи между властью и обществом. Обращения граждан помогают минимизировать «закрытость» власти и расширить возможности участия граждан в управлении делами и получить информацию о реальных потребностях населения.

Все поступившие обращения граждан систематизировались в соответствии с Типовым общероссийским классификатором обращений граждан. Классификатор содержит перечень из 5 разделов:

- Государство, общество, политика;

- Социальная сфера;

- Экономика;

- Оборона, безопасность, законность;

- Жилищно-коммунальная сфера;

включая различные тематики и вопросы обращений.

Наиболее распространенными вопросами в обращениях граждан по тематическим разделам являлись:

- Экономика - 115 (в 2023 году - 93);

- Социальная сфера – 55 (в 2023 году – 24).

- Жилищно-коммунальная сфера - 26 (в 2023 году – 55).

*В отчетном периоде личный прием граждан осуществлялся в соответствии с графиком личного приема, утвержденным в установленном порядке.*

*Результаты рассмотрения поступивших обращений в 2024 году:*

- поддержано – 40;*
- в том числе приняты меры - 9;*
- даны разъяснения – 165.*

*Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» в закрытой сети портала ССТУ. РФ, в постоянном режиме размещались результаты рассмотрения обращений граждан. Реализация данного направления работы обеспечивает дополнительную гарантию гражданам на всестороннее и объективное рассмотрение обращений.*

*Основными тенденциями отчетного периода 2024 года - остаются наиболее востребованными вопросы по темам: строительство и реконструкция дорог, перебои в электроснабжении, водоснабжение поселений.*

*В целях информационного освещения деятельности органов местного самоуправления созданы и поддерживаются в актуальном состоянии аккаунты Администрации и Главы района социальной сети Вконтакте, Telegram, Одноклассники, аналогичная работа ведется и подведомственными учреждениями.*

*В отчетном периоде сообщения от граждан поступали через портал «Действуем вместе» и систему «Инцидент Менеджмент».*

*Сообщения, поступившие в рамках портала «Действуем вместе» и систему «Инцидент Менеджмент» предусматривают упрощенный порядок рассмотрения данных сообщений граждан (менее 30 дней) в отличие от 59 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», который предполагает выдачу ответа в 30-дневный срок. Количество обращений, поступивших через перечисленные системы, увеличивается, что говорит о применении гражданами комфортных и удобных форм взаимодействия с органами власти. Ответы на данные сообщения граждан своевременно подготовлены и направлены.*

*Работа в указанных системах позволяет отслеживать все упоминания о проблемах жителей района, их мнения о происходящих изменениях.*

*На основании вышеизложенного, приоритетными задачами в работе с обращениями граждан на 2025 год являются:*

*-контроль за исполнением Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в части соблюдения требований качества и полноты подготовки ответов, в том числе проверка результатов рассмотрения с выездом на место;*

*-работа по реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;*

*-формирование и совершенствование подхода к информационно-аналитической работе по обращениям и сообщениям граждан для выявления актуальных тенденций и приоритетов в работе Администрации.*

*Работа с обращениями граждан была и остается одним из важных направлений деятельности администрации Медвенского района. Одной из главных задач при организации работы с обращениями граждан является правовая помощь гражданам, решение задач в пределах своих полномочий, а также недопущение фактов нарушения сроков рассмотрения обращений, усиление требовательности и ответственность всех должностных лиц за соблюдением порядка рассмотрения обращений и своевременной подготовкой ответов.*

*Каждое обращение, поступившее в Администрацию района, не осталось без внимания, что позволило выстроить доверительный диалог власти и граждан, проинформировать жителей по широкому спектру вопросов. Кроме того, работа с обращениями граждан формирует образ государственного или муниципального органа в глазах общества и отдельных граждан и повышает авторитет органов власти и управления, укрепляет их связи с населением.*

*Ежеквартально в отчетном периоде на официальном сайте Администрации Медвенского района размещалась информация по поступившим обращениям граждан и о результатах их рассмотрения.*