

**Отчет по работе с обращениями граждан
За 2023 год
Администрации города Фокино**

Работа с обращениями граждан – одно из важных направлений деятельности в работе администрации городского округа город Фокино и ведется в соответствии с Федеральным Законом РФ от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Внимание уделяется соблюдению сроков рассмотрения обращений. Все обращения, поступившие администрацию, берутся на внутренний контроль и передаются на исполнение в отделы. В случае необходимости обращения рассматриваются с привлечением автора и/или иных органов, служб и организаций, имеющих отношение к решению данного вопроса.

Необходимо отметить, что при работе с обращениями граждан соблюдается требования законодательства к защите персональных данных. Автор обращения в администрацию может выбрать вариант получения ответа: либо по электронной почте, в том случае, если указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и адрес электронной почты (e-mail); либо в письменной форме, в том случае, если указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и почтовый адрес.

Для предоставления обращений разработано несколько способов, а именно:

- электронная почта (g_fokino@mail.ru)
- устные обращения (личный прием граждан Главой и заместителями Главы администрации)
- обращения, поступившие из администрации Губернатора Брянской области (письменные, интернет - приемная (данная система действует на официальном сайте администрации, через которую заявители могут оставить свое обращение)
- платформа государственных сервисов (ПГС)– система, предназначенная для приема и обработки заявлений о предоставлении услуг, поступающих с Единого портала государственных и муниципальных услуг (сервисов)

Администрация города Фокино продолжает активную работу в системе «Инцидент-менеджмент» и на Платформе обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе». Система выявляет и собирает значимые сообщения: негативные оценки, жалобы, вопросы, отзывы, благодарности, что позволяет быстро реагировать на темы, которые поднимают пользователи социальных сетей.

Обратиться вопросом можно, написав в личные сообщения группы в социальной сети «ВКонтакте»: https://vk.com/ad_fok32 , указав конкретный адрес, свои контакты, и четко обозначив проблему.

Также можно сообщить о проблеме через виджеты платформы «Госуслуги. Решаем вместе», которые размещены на официальном сайте администрации и в официальной группе администрации города Фокино «ВКонтакте».

За 2023 год в систему «Инцидент-менеджмент» поступило 412 обращений. Основная тематика обращений: дороги-153, благоустройство-100, ЖКХ-63.

За 2023 г. в администрацию города Фокино поступило 685 письменных и устных обращений граждан, тогда как в 2022 г. - 667, т.е. в отчетном периоде наблюдается тенденция к увеличению количества обращений граждан за счет доступности электронных сервисов подачи обращений, таких как госуслуги, портал обратной связи.

Из 685 письменных и устных обращений граждан:

541 письменных (в 2022 году - 539), 31 устных (в 2022 - 28), из них на личных приемах принято 5 (в 2022 - 19).

Увеличилось количество коллективных обращений 20 (в 2022 г. -15).

Анализ тематики обращений показывает, что в целом тематическая структура остается стабильной: наиболее часто встречаемые вопросы 2023 года:

№		2022	2023
1	Всего поступило обращений:	667	685
2	В том числе писем	539	541
3	В том числе из Правительства Брянской области	44	59
4	В том числе через портал «Госуслуги» (ПОС)	84	111
5	В том числе на личном приеме	19	5
6	Рассмотрено обращений:	667	685
7	В установленные законом сроки	665	685
8	С нарушением установленного срока	2	-
9	Решено положительно	195	211
10	Отказано	63	68
И	Разъяснено	313	352
12	Проверено с выездом на место	291	298
13	Выявлено случаев волокиты либо нарушения прав и законных интересов заявителей	-	-
14	Сколько должностных лиц, виновных в нарушении прав граждан понесли наказание	1	1
15	Тематика поступивших обращений:		
16	Промышленность	-	-
17	Сельское хозяйство	-	-

18	Землепользование и экология	272	346
19	Строительство	9	6
20	Жилищные вопросы	99	83
21	Коммунальное и дорожное хозяйство	186	171
22	Торговля и бытовое обслуживание	23	17
23	Связь и телефония	-	-
23	Транспорт	1	3
24	Трудовые отношения	-	1
25	Опека, КДН	20	23
26	Здравоохранение	-	-
27	Образование	-	-
28	Культура, наука, спорт	-	4
29	Иные вопросы	57	31

Нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан должностными лицами органов местного самоуправления, в соответствии со ст. 5.59 Кодекса об административных правонарушениях влечет наложение административного штрафа в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

В администрации 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.

В 2023 году наблюдается тенденция увеличения количества обращений граждан через электронные сервисы.

Соотношение электронных обращений граждан и обращений на бумажном носителе за 2023 год