**ИНФОРМАЦИЯ**

**о работе Администрации муниципального образования**

**«Краснинский район» Смоленской области**

**с обращениями граждан за 2019 год**

Обращения граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), органов государственной власти, органов местного самоуправления муниципального района, городского (сельских) поселения направляются в Администрацию муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области в письменной форме (письма, обращения, заявления, запросы и иная информация), по каналам почтовой связи, факсу, информационной системе (СЭД «ДелоПро»), электронной почте в сети Интернет, в устной форме, по телефону.

Обращения граждан, поступившие в приемную Администрации муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области, принимаются, регистрируются в журнале специалистом, ответственным за прием.

Порядок рассмотрения обращений осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области, который накладывает визы и передает их на исполнение заместителям Главы муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области, начальникам отделов структурных подразделений, специалистам Администрации муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области.

При обращении граждан осуществляется взаимодействие с органами государственной власти, органами местного самоуправления, должностными лицами муниципальных образований городского (сельских) поселения, государственными и муниципальными учреждениями, осуществляющими публично–значимые функции, общественными организациями и объединениями.

В сети Интернет на официальном сайте муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области размещена информационная страница, на которой граждане вправе обратиться в орган местного самоуправления независимо от места жительства, лично, коллективно.

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» утвержден график приема граждан по личным вопросам в Администрации муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области.

Прием Главой муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области проводится в здании Администрации муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области по средам и пятницам (с 10:00 до 12:00), заместителем Главы муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области – по вторникам и четвергам (с 10:00 до 12:00).

Обращения граждан, поступившие в Администрацию муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения гражданина, если не установлен более короткий срок исполнения государственной функции. В исключительных случаях, если необходима дополнительная проверка, то срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен по решению Главы муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области, но не более чем на 30 дней (направляется уведомление гражданину о продлении срока исполнения).

В 2019 году в Администрацию муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области поступило 135 обращений граждан.

Таблица 1. Распределение обращений, поступивших по месяцам.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Месяц | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 11 | 12 | Итого |
| Поступило | 9 | 12 | 11 | 13 | 8 | 12 | 13 | 13 | 18 | 9 | 7 | 10 | 135 |

  В отчетном периоде чаще всего граждане обращались по следующим тематикам:

- вопросы жилищно-коммунального хозяйства;

- земельные вопросы;

- вопросы образования;

- улучшение жилищных условий;

- вопросы газификации;

- вопросы строительства, транспортного сообщения;

- другие проблемы.

В 2019 году Администрация муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области начала работу в программе «Инцидент-менеджмент». «Инцидент менеджмент» следит за инфоповодами в соцсетях, за тем, насколько позитивно будут восприниматься сообществами действия местных властей. Мониторинг осуществляется по ключевым запросам. Программа нацелена на поиск негативных сообщений, жалоб, вопросов, отзывов, благодарностей.

Ответы на обращения граждан в программе «Инцидент-менеджмент» должны быть представлены в течение 1 рабочего дня.

Всего в 2019 году через вышеуказанную программу в адрес Администрации муниципального образования «Краснинский район» Смоленской области поступило 15 сообщений, на которые были даны своевременные ответы.