**Информация о работе с обращениями граждан**

**Администрации Удомельского городского округа за 2023 год**

О деятельности власти люди судят по тому, насколько быстро и по существу решаются их конкретные вопросы и проблемы. Очень важным направлением деятельности Администрации УГО является работа с населением и оперативное решение вопросов, поднятых в обращениях граждан.

В Администрации ведется постоянная работа с обращениями граждан, которые поступают, как напрямую от жителей, так и через систему ГИС ЖКХ, через платформу обратной связи (ПОС), также ведется на портале ССТУ (Сетевой справочный телефонный узел) и постоянно актуализируются.

Жители округа имеют возможность задать вопросы на официальном сайте МО Удомельский городской округ. В течение 2023года через сети «Интернет» посредством формы обратной связи с вопросами обратились 16 человек, что на 20 человек меньше, чем в предыдущем году.

Общее количество письменных обращений, поступивших в Администрацию Удомельского городского округа, в 2023 году составило 318, что на 35 меньше, чем в 2022 году. От жителей села в 2023 году поступило 77 обращений – это на 29 обращений меньше, чем в 2022г.

Число обращений, поступивших:

- через платформу обратной связи (ПОС) – 218;

- через систему ГИС ЖКХ – 10;

На прием граждан по личным вопросам в 2023 году к Главе Удомельского городского округа и его заместителям обратились 49 человек, что на 6 человек меньше, чем в 2022 году (по вопросам коммунального хозяйства – 32 чел., по вопросам жилищно-социальной сферы – 9 чел., по другим темам – 8 чел.).

В Тверской области продолжает свою работу система «Инцидент Менеджмент». Это система реагирования на жалобы, вопросы, обращения, которые граждане оставляют в социальных сетях. Куратором со стороны Правительства Тверской области является Управление информационной политики аппарата Правительства ТО. Система позволяет установить прямой диалог между населением и властью, оперативно определять и устранять недостатки в различных сферах, быстро реагировать на сообщения в социальных медиа. В течение 2023 года по Удомельскому городскому округу обработано 664 инцидента.

Жителей округа больше всего и чаще всего волнуют вопросы коммунального хозяйства: электроснабжения, водоснабжения, ремонта дорог, мостов, а также вопросы вывоза мусора и медицинского обслуживания.

По всем обращениям даны разъяснения или приняты положительные решения, либо даны рекомендации для дальнейших действий.

Также, на Официальном сайте размещена информация о работе с обращениями граждан, порядке и времени приёма граждан, порядке рассмотрения обращения с указанием актов, регулирующих эту деятельность, номера телефонов, по которым можно получить информацию справочного характера. Всё это позволяет значительно расширить возможности активной работы с населением.