**Информация о работе с обращениями граждан**

**Администрации Удомельского городского округа за 2019 год.**

О деятельности власти люди судят по тому, насколько быстро и по существу решаются их конкретные вопросы и проблемы. Очень важным направлением деятельности Администрации Удомельского городского округа (далее Администрация) работы с населением, оперативное решение вопросов, поднятых в обращениях граждан.

Жители округа имеют возможность задать вопросы на официальном сайте МО Удомельский городской округ. В течение 2019 года через сети «Интернет» посредством формы обратной связи с вопросами обратились 50 человек, что на 4 человека меньше, чем в предыдущем году.

Общее количество письменных обращений, поступивших в Администрацию Удомельского городского округа, в 2019 году составило 410. От жителей села в 2019 году поступило 107 обращений – это на 17 обращений больше, чем в 2018г.

Число письменных обращений в 2019 году по сравнению с 2018 годом уменьшилось на 35 обращений.

На прием граждан по личным вопросам в 2019 году к Главе Удомельского городского округа и его заместителям обратились 74 человека, что на 12 человек больше, чем в 2018 году (по жилищно-коммунальным вопросам – 49 чел., по вопросам жилищно-социальной сферы – 18 чел, по экономическим вопросам – 7 чел.).

12 декабря проводился прием граждан по личным вопросам в рамках Общероссийского дня приема граждан, в ходе которого к Главе округа обратились 3 человека.

В 2018 году в в Тверской области начала 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 2019 года по Удомельскому городскому округу обработано 84 Инцидента.

Жителей округа больше всего и чаще всего волнуют вопросы жилищно-коммунального хозяйства: электроснабжения, водоснабжения, ремонта дорог, мостов, а также вопросы землепользования 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.