Право граждан на индивидуальное или коллективное обращение в органы власти закреплено основным законом нашего государства - Конституцией Российской Федерации. И реализации этого права уделяется всё больше внимания на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.

Наиболее приближенными к населению являются органы местного самоуправления. Именно на местном уровне решается большинство самых насущных и злободневных вопросов, которые более всего волнуют людей. Поэтому работа с обращениями граждан особую значимость приобретает на муниципальном уровне, а её результаты становятся одним из основных критериев уровня доверия населения к власти.

С 2006 года в Российской Федерации действует Федеральный Закон № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Данным законом регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией РФ права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления, должностными лицами.

За 2022 год в адрес администрации Харовского муниципального округа поступило 302 письменных обращения граждан, в которых был поднят 321 вопрос. За аналогичный период прошлого года - 399 обращений. На личном приёме принято 65 человек. За аналогичный период прошлого года принято 44 человека.

Все поступающие обращения граждан регистрируются в базе данных программного комплекса «Контроль исполнения документов» и в отдельных журналах регистрации обращений граждан и личных приёмов.

Анализируя обращения граждан, можно сделать вывод, что более всего граждан волнуют вопросы, связанные с дорожной деятельностью (63 обращения). По содержанию и ремонту дорог поступило 50 обращений. Наибольшее количество обращений было по дорогам в населенных пунктах вблизи с.Кумзеро. Так же много обращений по ремонту дорог в п. Нижне-Кубенский, д. Конанцево, ст. Семигородняя и Азлецких деревнях. Шесть обращений поступило по ремонту съездов к деревням, 7 обращений по ремонту мостов (Бугра, Уфтюга).

Вторым по количеству обращений граждан является вопрос предоставления и ремонта жилья. Здесь граждане обращались по следующим вопросам: в 22 обращениях граждане поднимали вопросы обеспечения жильем различных категорий граждан (погорельцев, граждан, проживающих в ветхом и аварийном жилом фонде, малообеспеченных, инвалидов и т.п.), 4 обращения проходят по разделу «Жилищный фонд» (обмен, предложения о покупке квартир, вопросы о субсидии на приобретение жилья и т.п.). В 25 обращениях поднимались вопросы ремонта жилых помещений.

Третьим по значимости в обращениях граждан значатся вопросы благоустройства. Сюда относятся такие вопросы, как уличное освещение, ремонт дворовых территорий, установка скамеек и других элементов благоустройства, вырубка деревьев и т.п. Таких обращений за год -34.

Следующий блок обращений – это вопросы земельно-имущественных отношений. За год поступило 23 таких обращения.

В 22 обращениях поднимались вопросы предоставления услуг ЖКХ: качество предоставляемых услуг, тепло-, водо-, электроснабжение, затопления дома талыми водами либо канализацией, установки теплосчетчиков, прокладывания труб и т.п., вопросы оплаты, содержания и ремонта жилья.

Десять обращений граждан касались включения их предложений в областную программу «Народный бюджет», 5 обращений – по газификации округа, 3 – по отлову бродячих собак.

Наименьшее количество вопросов связано с социальной сферой. Всего по три обращения поступило, связанных со сферой образования и культуры, одно – со сферой спорта.

Исполнение всех письменных и устных обращений граждан контролировалось. Все обращения были рассмотрены в срок. Часть обращений была рассмотрена с выездом на место.

Положительно рассмотрено 70 обращений, направлены ответы разъяснительного характера на 227 обращений, на рассмотрении на конец года находилось 5 письменных обращений.

Два раза в месяц глава округа проводит приём граждан по личным вопросам. График приёма граждан главой округа и заместителями главы округа размещен на стенде первого этажа администрации. Графики приёма граждан соблюдаются. На личном приёме за 2022 год главой округа принято 36 человек, заместителями – 29 человек. По своей тематике вопросы, поступавшие в ходе личного приёма, мало отличались от вопросов, поставленных в письменных обращениях граждан. Это проведение капитального ремонта домов, предоставление жилых помещений различным категориям граждан, высокие тарифы на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, ремонт дорог и т.д.

В целях обеспечения обратной связи с населением округа администрация активно работает через социальные сети. Информация о событиях, происходящих в округе и в администрации, размещается в разделе «Новости» на сайте администрации, а так же на страничке администрации округа в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники», «Телеграмм». Информация размещается ежедневно.

С 2014 года на сайте администрации создана онлайн-приемная, где все желающие могут задать интересующий их вопрос главе округа или представителям администрации. За 2022 год через онлайн-приемную сайта было подано 7 обращений граждан.

Подать обращение в администрацию округа можно через Госуслуги (программа «Платформа обратной связи»). Через данную программу за 2022 год было подано 38 обращений.

Наиболее активно граждане задают вопросы через социальную сеть «ВКонтакте». Практически все вопросы, которые поднимаются как на странице администрации округа, так и в других харовских, областных, федеральных группах автоматически попадают в федеральную программу «Инцидент-менеджмент» и направляются через Центр управления регионом Вологодской области в администрацию округа для направления ответа гражданам. За 2022 год через социальные сети гражданами было задано 758 вопросов. Практически на все вопросы ответ был дан в течение одного рабочего дня. Ответы в течение одного рабочего дня – это установка Губернатора области. И время исполнения ответов на обращение неуклонно снижается. Идеальная скорость ответа считается тогда, когда полноценный ответ дан в течение первых двух часов. С такой скоростью мы пока не справляемся, но совместными усилиями всех служб и организаций будем этого добиваться.

В ТОП-обращений граждан через социальные сети вошли:

- вопросы содержания и ремонта дорог – 199 обращений;

- вопросы ЖКХ (ремонт, отсутствие тепло-, электроэнергии, водоснабжения и т.п.) – 112 обращений;

- вопросы благоустройства (дворовые территории, установка скамеек, спил деревьев, окос травы и т.п.) – 107 обращений;

- вопросы уличного освещения – 62 обращения;

- вопросы водоснабжения и канализации (ремонт, колонки, колодцы и т.п.) – 61 обращение;

- вопросы ремонта мостов (в т.ч. вопросы, касающиеся установки наплавного моста) – 54 обращения.

Вологодская область стабильно в течение года находится в тройке лидеров по качеству обратной связи на Северо-Западе. Харовский округ по рейтингу среди районов и округов области находится по середине.

Всего за 2022 года через все средства коммуникации населения с администрацией Харовского муниципального округа (письменные обращения, социальные сети, Госуслуги, личный прием, он-лайн приемная) поступило 1170 обращений граждан.

Задачи на 2023 год:

- не допускать просрочки ответов на обращения;

- улучшить качество, полноту и скорость ответов на обращения граждан.