**Информация о работе с обращениями граждан**

**Администрации Удомельского городского округа за 2020 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 2020 года через сети «Интернет» посредством формы обратной связи с вопросами обратились 67 человек, что на 17 человек больше, чем в предыдущем году.

Общее количество письменных обращений, поступивших в Администрацию Удомельского городского округа, в 2020 году составило 416. От жителей села в 2020 году поступило 114 обращений – это на 7 обращений больше, чем в 2019г.

Число письменных обращений в 2020 году по сравнению с 2019 годом увеличилось на 6 обращений.

На прием граждан по личным вопросам в 2019 году к Главе Удомельского городского округа и его заместителям обратился 31 человек, что на 43 человека меньше, чем в 2019 году (по жилищно-коммунальным вопросам – 18 чел., по вопросам жилищно-социальной сферы – 9 чел, по экономическим вопросам – 4 чел.).

В 2020 году 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 2020 года по Удомельскому городскому округу обработано 114 Инцидентов.

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.