Аналитическая справка

О работе с обращениями граждан за 12 месяцев 2020 года

В администрацию Полысаевского городского округа за 12 месяцев 2020 года от населения поступило 809 письменных, электронных и устных обращений, с учетом содержащихся в них вопросов 916, что на 3 % больше, чем в 2019 году (890).

|  |  |
| --- | --- |
| 2019 год | 2020 год |
| письменных- 228 | письменных- 113 |
| устных - 646 | устных - 708 |
| электронных- 16 | электронных- 95 |
| Итого – 890 вопросов | Итого – 916 вопросов |

73 обращения поступили для рассмотрения и принятия мер из Администрации Правительства Кузбасса (это на 35% меньше, чем в 2019 году (112).

На уровне прошлого года остаются вопросы переселения из аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны, предоставление жилья по договору социального найма, постановки на учет и восстановление в очереди на получение жилья, просьба о направлении комиссии для обследования жилого дома, возросло количество вопросов по благоустройству города и придомовых территорий, обслуживанию управляющих компаний, ремонту и содержанию дорог, установка контейнеров ТБО.

9 обращений (с учетом вопросов 13) поступили из Администрации Президента Российской Федерации, в 2019 году – 9 (10), количество обращений на том же уровне (увеличилось количество задаваемых вопросов). Тематику вопросов составляют вопросы благоустройства, содействия в переселении из аварийного и непригодного для проживания жилья, вопросы хозяйственной деятельности.

За 12 месяцев текущего года в администрацию Полысаевского городского округа от граждан поступали обращения по различным вопросам. Однако наибольшее их число отнесено к тематикам «Жилище», «Социальное обеспечение и социальное страхование», «Хозяйственная деятельность», «Вопросы ЖКХ», «Образование, наука, культура».

По жилищным вопросам за 2020 год количество обращений уменьшилось на 33 % (в 2020 году - 169, в 2019 году - 252). Это переселение из ветхого и подработанного жилья, санитарно-защитной зоны, просьба о направлении комиссии для обследования жилого дома, предоставления жилья.

Вопросы коммунального хозяйства 101 обращение (теплоснабжение, водоснабжение, ремонт жилого фонда, вывоз мусора, оплата за жилищно-коммунальные услуги). По сравнению с прошлым годом их количество увеличилось на 6 % (95-2019 год).

Вопросы, относящиеся к тематике хозяйственной деятельности (в 2020 году- 425, 2019 год - 412) увеличились на 3 %. Тематика основных вопросов это - выделение земельных участков, эксплуатация и сохранность автомобильных дорог, благоустройство города, обустройства придомовых территорий, установка детских площадок, установка мусорных контейнеров.

Поступило 52 вопроса по социальному обеспечению. Обращения содержали вопросы об оказании адресной материальной помощи в связи с различными жизненными трудностями.

Количество обращений, касающихся работы органов внутренних дел составило 20. Территорию Полысаевского городского округа обслуживает отдел полиции «Полысаево» МОВД РФ «Ленинск-Кузнецкий». Мероприятия, проводимые отделом полиции, направлены на охрану правопорядка на территории Полысаевского городского округа.

Обращения по вопросам здравоохранения (2020 г.- 10; 2019г. – 22) уменьшились.

За отчетный период поступило:

|  |  |
| --- | --- |
| 2019 год | 2020 год |
| жалобы -125 | жалобы -181 |
| предложения -25 | предложения -17 |
| заявления - 740 | заявления - 718 |
| Итого – 890 | Итого – 916 |

Результаты рассмотрения вопросов граждан в 2020 году:

|  |  |
| --- | --- |
| разъяснено | 503 |
| поддержано | 189 |
| меры приняты | 193 |
| не поддержано | 4 |
| направлено по компетенции | 14 |
| дан ответ автору | 0 |
| оставлено без ответа | 0 |
| количество вопросов, находящихся на рассмотрении на конец 2020 года | 13 |
| ИТОГО: | 916 |

Во исполнение требований Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в соответствии с распоряжением Коллегии Администрации Кемеровской области от 27.02.2017 № 91-р «О повышении качества работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области и органах местного самоуправления» администрацией Полысаевского городского округа предусматриваются все необходимые меры, направленные на качественную и своевременную проработку поступающих от населения предложений, заявлений, жалоб.

В соответствие с положениями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» принято постановление от 13.02.2017 № 222 «Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в органах местного самоуправления, отраслевых (функциональных) органах Полысаевского городского округа».

В администрации разработано постановление администрации Полысаевского городского округа от 21.03.2017 № 374 «О повышении качества работы с обращениями граждан»

Для укрепления обратной связи с населением, обеспечения открытости и прозрачности власти большое внимание уделяется организации и проведению личного приема граждан. Прием по личным вопросам проводится согласно графику, утвержденного постановлением «Об утверждении графиков приема граждан по личным вопросам» от 09.06.2020 № 811, который регламентирует прием граждан по личным вопросам главой города, заместителями главы города, начальниками управлений и отделов. Настоящее постановление размещено на официальном сайте города, на информационном стенде в фойе здания администрации городского округа, структурных подразделениях и управлениях.

График личного приема граждан можно узнать по телефону 4-47-87 у специалиста по обращениям граждан и на официальном сайте администрации Полысаевского городского округа в разделе прием граждан.

Администрацией Полысаевского городского округа разработан адаптированный график приема граждан для людей с ограниченными возможностями (для слабовидящих).

Вход посетителей в здание администрации, в том числе и на личный прием к руководителям, осуществляется в соответствии с распоряжением Полысаевского городского округа от 23.03.2012 № 21-р « Об утверждении положения о внутриобъектовом и пропускном режиме в здании администрации». Пропускной режим введен во исполнение мероприятий по антитеррору и решения антитеррористической комиссии Полысаевского городского округа.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в администрации Полысаевского городского округа проводится в течение всего года «Прямая телефонная линия», которую ведут глава города, заместители главы, руководители структурных подразделений администрации Полысаевского городского округа согласно утвержденному графику.

В целях улучшения работы с обращениями граждан, анализа и устранения причин, вызывающих жалобы жителей города для обеспечения доступности широкому кругу жителей осуществляются выездные приемы главой города, председателями Совета народных депутатов, представителями администрации в отдаленные районы города.

Новой формой работы с обращениями граждан в администрации Полысаевского городского округа является телевизионное общение с населением. Разработан и утвержден график проведения «Прямого эфира» с главой города, заместителями главы, руководителями структурных подразделений администрации Полысаевского городского округа, Депутатами Совета народных депутатов Полысаевского городского округа. Вещание «Прямого эфира» транслируется с июня месяца 2014 года на канале «Рен-ТВ «Полысаево». Данные способы работы направлены на уменьшение обращений в Администрацию Правительства Кузбасса и Администрацию Президента РФ.

Письменные ответы, на устные и письменные обращения за подписью главы города, его заместителей отправляются заявителям через почтовые отделения с почтовым уведомлением, вручаются лично в руки с отметкой в получении на одном экземпляре, на электронный адрес указанный заявителем.

Поступившие обращения граждан анализируются и учитываются при планировании работы и принятии управленческих решений.

Все письменные обращения, поступившие для рассмотрения в администрацию города, ставятся на контроль, обращения, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации обращений, ставятся на особый контроль.

Все обращения, требующие безотлагательного рассмотрения и принятия решения, фиксируются в единой дежурно-диспетчерской службе (тел.4-22-05). Ежедневно, специалисты ЕДДС доводят информацию до главы Полысаевского городского округа о поступивших обращениях, все обращения оперативно решаются на месте.

Во исполнении части 7 статьи 14 Федерального закона от 09.02.2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», на официальном сайте администрации Полысаевского городского округа размещается информация о структурных подразделениях администрации города, принятые нормативные акты города, информация о проведенных мероприятиях в городе.

Систематически через средства массовой информации в газете «Полысаево», на официальном сайте города, размещается информация для населения о результатах работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления Полысаевского городского округа.

Для эффективной работы с обращениями граждан регулярно проводится учеба аппарата по теме «О рассмотрении обращений граждан в органах местного самоуправления», с руководителями, сотрудниками структурных подразделений и управлений администрации Полысаевского городского округа. Специалистом, отвечающим за работу с обращениями граждан, ежедневно отслеживается ход исполнения обращения, контроль за результатом рассмотрения обращений граждан.

Результативность рассмотрения обращений граждан обеспечено за счет усиления оперативного контроля сроков исполнения поручений, персональной ответственности исполнителей и активного участия руководства администрации в контроле результатов.

Система контроля в виде справки об исполнительной дисциплине, направляемая исполнителям обеспечивает рассмотрение обращений в установленные законом сроки.

 В случае необходимости, своевременно продлеваются сроки рассмотрения обращений граждан с обязательным уведомлением заявителей, а также других органов, направивших обращение, в порядке, предусмотренном законодательством.

 В целях повышения уровня удовлетворенности населения и совершенствования организации работы по рассмотрению обращений граждан   проводится следующая работа:

еженедельный, ежемесячный, ежеквартальный, полугодовой и годовой анализ поступивших обращений, с целью отслеживания количества и тематики обращений, причины обращений;

проводится мониторинг обращений граждан, находящихся на дополнительном контроле;

информация о состоянии исполнительской дисциплины, соблюдении требований к качеству ответов доводится до сведения заместителей главы, руководителей муниципальных учреждений, в том числе на совещаниях главы города;

обращения граждан о наиболее значимых социальных проблемах, повторные и коллективные обращения, жалобы на действия или бездействие должностных лиц, а также обращения, поступившие на рассмотрение из Администрации Правительства Кузбасса и Администрации Президента Российской Федерации рассматриваются комиссионно, с выездом на место, при личной встрече с заявителем. Это способствует более эффективному разрешению конкретных проблем.

В качестве одного из методов внутреннего контроля применяется выборочный опрос заявителей, что позволяет не только проконтролировать результат рассмотрения обращения, но и выявить степень удовлетворенности граждан работой администрации Полысаевского городского округа.

Специалисты, обеспечивающие работу с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц используют и применяют в работе Методические рекомендации Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций с целью совершенствования работы с обращениями граждан.

В администрации Полысаевского городского округа созданы все условия, чтобы граждане имели возможность реализовать конституционное право обращаться к должностным лицам администрации.

Личный прием заявителей обеспечен в специальном кабинете - приемной, где осуществляется личный прием всех заявителей, как в устной форме, так и для принятия письменных обращений, заявлений или жалоб. Приемная обеспечена доступностью для граждан с ограниченными физическими возможностями, а также отвечает требованиям общественной и пожарной безопасности, санитарно-эпидемиологическим требованиям.

Режим работы приемной граждан администрации Полысаевского городского округа осуществляется ежедневно (кроме субботы, воскресенья и праздничных дней) с 8.00 до 17.00 часов, пятница с 8.00 до 16.00.

Руководители структурных подразделений города, муниципальные служащие и лица, ответственные за работу с обращениями граждан предупреждены:

о необходимости уделять особое внимание рассмотрению обращений граждан, при необходимости выезжать на место, качественно и своевременно прорабатывать заявления и жалобы;

о персональной ответственности в связи с нарушением требований Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

На основании постановления администрации Полысаевского городского округа от 23.03.2020 № 477 «[О приостановлении личных приемов в администрации Полысаевского городского округа](http://www.polisaevo.ru/docs/priem-grazhdan/post_477_2020.doc)», дни и время приемов граждан главой Полысаевского городского округа, заместителями главы Полысаевского городского округа, начальниками  управлений и отделов на период ограничительных мер заменены прямыми телефонными линиями.

С уважением,

заместитель главы Полысаевского

городского округа, руководитель

аппарата администрации Н.Ю.Кудрявцева

Исп: Ж.Ф.Бородина

8(38456)42822