Информация «О работе администрации  городского округа Тейково Ивановской области с обращениями граждан в 2024 году»

Работа с обращениями граждан в администрации городского округа Тейково Ивановской области (далее - администрация) проводится в соответствии:

-  со статьей 33 Конституции РФ, в которой установлено, что «граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления»;

- с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- с постановлением администрации городского округа Тейково Ивановской области от 27.02.2020 № 81 «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа Тейково Ивановской области»

и находится на постоянном контроле руководства города.

В работе с обращениями граждан администрация руководствуется следующими принципами: защита прав, свобод и законных интересов человека; обязательность рассмотрения обращений независимо от их пола и национальной принадлежности; своевременность, объективность и полнота рассмотрения обращений граждан; обязательность ответов на обращения граждан и другими.

С целью совершенствования форм работы с населением, своевременного устранения причин нарушения прав и законных интересов граждан в администрации применяются различные формы работы с обращениями:

- прием граждан по личным вопросам главой города и его заместителями;

- устные и письменные обращения граждан;

- обращения граждан, направленные через систему электронных обращений граждан на официальный сайт администрации города или по электронной почте.

На плановой основе ведется организация личного приема граждан. Глава города, заместители главы, руководители отделов и комитетов регулярно проводят прием граждан в установленные приемные часы, а также по мере возможности в течение рабочего дня.

Поступившие обращения регистрируются в отделе организационной работы в течение трех дней со дня поступления в администрацию или должностному лицу, рассматриваются главой городского округа Тейково и с поручениями направляются на исполнение руководителям соответствующих структурных подразделений.

За 2024 год в администрацию городского округа Тейково поступило 453 обращения граждан, что почти на 11 % меньше по сравнению с 2023 годом (506 обращений).  В ходе личного приема главы города рассмотрено 79 устных обращений (в 2023 году - 75).

На рассмотрение в администрацию непосредственно от граждан поступило 151 письменное обращение (в 2023 году - 203).

В 2024 году уменьшилось количество электронных обращений граждан. На электронную почту администрации поступило 107 обращений  (в 2023 году было 158), через личный кабинет на официальном сайте - 56  обращений (в 2023 году - 68), а также из иных источников поступило 47 обращений (в 2023 году – 45).

53 обращения было направлено из исполнительных органов государственной власти Ивановской области по системе электронного документооборота (в 2023 году было 40 обращений), 16 – из Роспотребнадзора, 15 из ГЖИ, другие оставшиеся – из МВД, районной администрации, Уполномоченного по правам ребенка, Ивановской областной Думы, Общественной приемной ВПП ЕР. 8 обращений поступило через почту России.

Сохраняющаяся тенденция по снижению показателя поступивших обращений за последние годы связана с активной работой муниципалитета в таких электронных системах по работе с обращениями граждан, как «Инцидент-менеджмент» (система мониторинга и реагирования на комментарии и публикации граждан в социальных сетях) и «Платформа обратной связи» (система, позволяющая через портал «Госуслуги» направлять обращения в органы власти по широкому спектру вопросов). Данные системы не только сокращают процедуру регистрации и поступления обращения в профильные отделы, но также позволяют значительно уменьшить срок реагирования на ситуации, возникающие в жизнеобеспечении города. Ответ приходит на ту же площадку, где оставили обращение. Время ответа напрямую зависит от темы и времени подачи обращения.

Так, за 2024 год на 947 (на 35%) увеличилось количество обращений, поступивших через систему «Инцидент-менеджмент» (в 2023 году - 2737 обращений, в 2024 году - 3684), а  через «Платформу обратной связи» на 218 (на 34%) (865 обращений в 2024 году, 647 обращений - в 2023 году).

Работа в данных цифровых площадках помогает поддерживать диалог между органом власти и населением на оптимально удобном для граждан уровне, а также улучшать качество работы органов муниципальной власти.

Количество жалоб по сравнению с прошлым годом осталось практически на том же уровне. В 2024 году было зарегистрировано 24 жалобы (в 2023 году – 25 жалоб). Тематика жалоб: получение коммунальных услуг ненадлежащего качества, ненадлежащее исполнение управляющими организациями, осуществляющими управление многоквартирными домами, обязанностей по содержанию общего имущества МКД, перенос контейнерных площадок.

Заявительный характер имеют 424 обращения. 5 обращений носили характер предложений, например создание комфортной городской среды (устройство пешеходных переходов и установка поручней для инвалидов колясочников), включение в программу «Детское пространство 37»).

Количество коллективных обращений по сравнению с прошлым годом практически не изменилось. В 2024 году было зарегистрировано 35 обращений (в 2023 году – 33 обращения). Вопросы, затронутые в коллективных обращениях: выселение жильцов из квартир, ремонт дорог, о признание жилья непригодным для проживания, перенос контейнерных площадок.

Анализ всех обращений граждан, поступивших в адрес администрации городского округа Тейково Ивановской области, показывает, что содержание обращений на протяжении последних трех лет значительно не меняется.

Основные темы обращений 2024 года:

**1 блок – вопросы городской инфраструктуры - 259:**

1) дороги и дорожная инфраструктура – 113 (за 2023 г – 123)

2) освещение – 49 (за 2023 г – 21)

3) плата за мусор, содержание контейнерных площадок – 39 (за 2023 г – 33)

4) благоустройство - 28

5) отопление – 13

6) транспорт – 13 (за 2023г - 10)

7) животные без владельца, отлов, выгул домашних животных – 4 (за 2023 г -16)

**2 блок – вопросы муниципального контроля – 80,**из них:

* жилищный контроль – 41 (за 2023 г – 79)

2) нарушение тишины – 28 (за 2023 г – 4)

3) опиловка и удаление аварийно-опасных деревьев - 11  (за 2023 г – 46)

**3 блок - социальные вопросы – 88**, из них 40 - о мерах социальной поддержки для мобилизованных граждан и др., (за 2023 г – 25)

**4 блок – вопросы предоставления муниципального жилья, содержание и обслуживание муниципальных квартир – 15**(замена газовых плит, полов, ремонт квартир, вентиляции), (за 2023 г – 10)

**5 блок – прочие вопросы,**связанные с защитой прав и свобод человека, системой образования, использованием земельных участков.

Все обращения жителей были рассмотрены в установленные законом сроки. 40% поданных в администрацию обращений были рассмотрены положительно, т.е. по ним были предприняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и причин (убран снег, произведена расчистка дороги, подсыпан участок дороги, заменен котел, проложены новые линии водопровода, установлен фонарь), 60% заявителей получили ответы разъяснительного характера.

Личный прием граждан главой города проводится каждую неделю по четвергам по предварительной записи. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещена на стендах в здании администрации, а также доводится до сведения граждан каждый раз при размещении постов о проведенных приемах.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Граждане при обращении на личный прием, могут с собой принести письменное обращение. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

Основные темы обращений на личном приеме главы города: жилье – 29, ненадлежащее исполнение УК своих обязанностей по содержанию МКД – 6, дороги – 9, подключение к газоснабжению – 4, уборка мусора и содержание контейнерных площадок – 5, благоустройство территорий - 7, уличное освещение -4, реализация спорта на территории г.о.Тейково -3, социальные вопросы (работа почты и т.д.) -5 и прочее. Все обращения были взяты в работу и в установленный законодательством срок заявителям были даны ответы.

Дата создания: 20-06-2025