

Информация

«О работе администрации городского округа Тейково Ивановской области с обращениями граждан в 2023 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 одних суток с момента поступления в администрацию или должностному лицу, рассматриваются главой городского округа Тейково и с поручениями направляются на исполнение руководителям соответствующих структурных подразделений.

За 2023 год в администрацию городского округа Тейково поступило 506 обращений граждан, что почти на 30 % меньше по сравнению с 2022 годом. В ходе личного приема главы города рассмотрено 75 устных обращений (в 2022 году - 71).

На рассмотрение в администрацию непосредственно от граждан поступило 203 письменных обращения (в 2022 году - 359).

В 2023 году уменьшилось количество электронных обращений граждан. На электронную почту администрации поступило 158 обращений (в 2022 году тоже было 158), через личный кабинет на официальном сайте - 68 обращения (в 2022 году - 93), а также из иных источников поступило 45 обращений (в 2022 году – 43).

40 обращений было направлено из исполнительных органов государственной власти Ивановской области по системе электронного документооборота (в 2022 году было 66 обращений), 32 – из Роспотребнадзора, другие оставшиеся – из МВД, районной администрации, Уполномоченного по правам ребенка, Ивановской областной Думы, Общественной приемной ВПП ЕР. 13 обращений поступило через почту России.

Сохраняющаяся тенденция по снижению показателя поступивших обращений за последние два года 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, в 2023 году количество обращений, поступивших через систему «Инцидент-менеджмент» увеличилось на 63% (в 2022 году - 1679 обращений, в 2023 году - 2737), а через «Платформу обратной связи» на 222 (647 обращений в 2023 году, 425 обращений - в 2022 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.

Заявительный характер имеют 476 обращений. 5 обращений носили характер предложений, например, о включении муниципального образования в федеральные программы в сфере ЖКХ.

Вдвое увеличилось количество жалоб. В 2023 году было зарегистрировано 25 жалоб (в 2022 году – 12 жалоб, в 2021 году было 22 жалобы). Тематика жалоб: получение коммунальных услуг ненадлежащего качества, ненадлежащее исполнение управляющими организациями, осуществляющими управление многоквартирными домами, обязанностей по содержанию общего имущества МКД, расчистка дорог, соседи.

С каждым годом идет уменьшение количества коллективных обращений. В 2023 году было зарегистрировано 33 обращения (в 2022 году - 43, в 2021 году - 59 обращений). Вопросы, затронутые в коллективных обращениях: выселение жильцов из квартир, отлов собак, ремонт дорог, вопроса благоустройства территорий, о признании жилья непригодным для проживания.

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 2023 года:

1 блок – вопросы городской инфраструктуры - 244:

- дороги и дорожная инфраструктура - 125
- благоустройство -34
- плата за мусор, содержание - 33
- освещение - 21
- животные без владельца, отлов, выгул домашних животных - 16
- транспорт - 10
- подключение к центральному водоснабжению - 3
- о сроках капитального ремонта – 2.

2 блок – вопросы муниципального контроля - 162:

- опилочка и удаление аварийно-опасных деревьев - 46
- жилищный контроль - 79
- вопросы экологии и загрязнения окружающей среды - 23
- окос травы – 5
- нарушение тишины - 4
- муниципальный контроль в сфере благоустройства –5.

3 блок – вопросы предоставления жилья – 33.

4 блок - социальные вопросы – 25, среди них:

- оказание материальной помощи – 7
- о мерах социальной поддержки для мобилизованных граждан – 3
- о принятии мер против абортотворения – 2
- отношения между соседями - 5
- прочие – 8

5 блок - содержание и обслуживание муниципальных квартир – 10 (замена газовых плит, полов, ремонт квартир, вентиляции)

6 блок - правовые и юридические вопросы - 10

7 блок – архивные запросы по истории семьи - 8

8 блок - образование – 7

9 блок - использование земельных участков – 7.

Все обращения жителей были рассмотрены в установленные законом сроки. 35% 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), 65% 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 федеральным законом.

Основные темы обращений на личном приеме главы города: жилье – 16 (в т.ч. 6 – по муниципальному жилью), земля – 11, ненадлежащее исполнение УК своих обязанностей по содержанию МКД – 10, дороги – 9, благоустройство дворов МКД и общественных территорий – 9, подключение к газо-, водоснабжению – 7, уборка мусора и содержание контейнерных площадок – 7, опиловка деревьев – 3, экология (неприятный запах) – 3. Все обращения были отработаны и в установленный законодательством срок заявителям направлены ответы.