

Информация

«О работе администрации городского округа Тейково Ивановской области с обращениями граждан в 2022 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 др.

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 2022 год в администрацию городского округа Тейково поступило 719 обращений граждан, что на 19 % меньше по сравнению с 2021 годом (890 обращений), из них 10 % - на личном приеме главы города (71 обращение).

На рассмотрение в администрацию непосредственно от граждан поступило 359 письменных обращений (в 2021 году - 342). 66 обращений было направлено из исполнительных органов государственной власти Ивановской области по системе электронного документооборота (в 2021 году было 109 обращений).

В 2022 году на 17 % увеличилось количество электронных обращений граждан. На электронную почту администрации поступило 158 обращений (в 2021 году - 107), через личный кабинет на официальном сайте – 93 обращения (в 2021 году - 108), а также из иных источников поступило 43 обращения (в 2021 году - 80).

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. В среднем пользователь получает обратную связь менее чем за сутки.

Так, за 2022 год на 27% увеличилось количество обращений, поступивших через систему «Инцидент-менеджмент» (1679 обращений), а через «Платформу обратной связи» на 45% (425 обращений).

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.

На 45 % уменьшилось количество жалоб. Из всех поступивших письменных обращений было зарегистрировано 12 жалоб (в 2021 году было 22 жалобы). Тематика жалоб: ненадлежащее исполнение управляющими организациями, осуществляющими управление многоквартирными домами, обязанностей по содержанию общего имущества МКД; ремонт дорог; выселение жильцов из муниципальных квартир; оформление в собственность объектов газовой отрасли. Заявительный характер имеют 636 обращений, предложений не поступало.

В минувшем году поступило на 27% меньше коллективных обращений – 43 (в 2021 году было 59 обращений). Вопросы, затронутые в коллективных обращениях: выселение жильцов из квартир, ремонт дорог, уличное освещение, опиловка деревьев, вывоз мусора.

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

Основные темы обращений 2022 года (в порядке убывания):

1 – вопросы городской инфраструктуры – 327 обращений, среди них:

- ремонт и содержание дорог (156 обращений),
- освещение (37 обращений),
- санитарное состояние и благоустройство дворов,
- плата за вывоз ТКО, перенос и обустройство контейнерных площадок для сбора ТКО,
- водоснабжение,
- отопление (43 обращения),
- газификация,
- ненадлежащее содержание общего имущества многоквартирных домов и правомерность начислений оплаты за ЖКУ,
- отлов животных без владельцев и другие темы обращений.

2 – вопросы муниципального контроля – 226 обращения, среди них:

- опиловка и удаление аварийно – опасных деревьев, окос травы (106 обращений),
- ненадлежащее исполнение управляющими организациями, осуществляющими управление многоквартирными домами, обязанностей по содержанию общего имущества МКД (41 обращение),
- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества,
- канализационный запах в городе (9 обращений, на 89% меньше, чем в 2021 году (84 обращения)),
- нарушение тишины.

3 - вопросы, связанные с предоставлением земельных участков и обслуживанием муниципальных квартир – 63 обращения, среди них:

- внесение изменений в правила землепользования и застройки,
- выделение земельного участка,
- использование земельного участка по целевому назначению,
- содержание муниципальных квартир.

4 - вопросы предоставления жилья – 42 обращения, среди них:

- заявления об обеспечении жильем,
- заявления о постановке на учет для получения жилья или улучшения жилищных условий,
- заявления о переселении из аварийного жилья.

На выделенные из бюджета средства были приобретена одна благоустроенная квартира, которая представлена лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Пять семей получили муниципальное жилье по договорам социального найма. Ряд заявлений поступило от детей-сирот по вопросу о внеочередном предоставлении жилья.

5 - заявления на оказание материальной помощи – 11 обращений;

6 - образование – 11 обращений, в том числе:

- содержание общеобразовательных учреждений,
- организация образовательного процесса,
- действия работников образования.

7 – транспорт – 7 обращений;

- организация пешеходных переходов,
- установка остановочных павильонов,
- работа общественного транспорта.

8 - социальные вопросы – 7 обращений, среди них:

- обследование условий жизни несовершеннолетних граждан и их семей,
- о мерах социальной поддержки для мобилизованных граждан,
- закупка товаров для мобилизованных граждан,

9 - строительство – 5 обращений, среди них обращения:

- о сроках ввода дома в эксплуатацию,
- о правах участника долевого строительства
- снос или реконструкция жилого дома.

10 - иные вопросы – 20 обращений, в том числе:

- переадресация,
- выдача архивных справок,
- выражение благодарности за проделанную работу
- не требующие ответа.

Обращения жителей были рассмотрены в установленные законом сроки:

в 15 – дневный срок – 66% ,

в 30 – дневный срок – 34%.

37% поданных в администрацию обращений были рассмотрены положительно, т.е. по ним были предприняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и причин, 62% заявителей получили ответы разъяснительного характера, и лишь 1% обратившихся в администрацию ответ не был предоставлен в связи с отзывом заявления.