



АДМИНИСТРАЦИЯ
НАНАЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
Хабаровского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

31.01.2023 № 90
с. Троицкое

О работе с обращениями граждан и организаций в администрации Нанайского муниципального района Хабаровского края и администрациях сельских поселений Нанайского муниципального района Хабаровского края в 2022 году и задачах на 2023 год

Администрацией Нанайского муниципального района Хабаровского края (далее – администрация муниципального района) и администрациями сельских поселений Нанайского муниципального района Хабаровского края (далее – администрации сельских поселений) ведется работа с обращениями граждан и организаций, включающая учет, рассмотрение, анализ причин и устранение условий, способствующих повышенной активности обращений жителей Нанайского муниципального района Хабаровского края по наиболее актуальным вопросам.

Работа с обращениями граждан и организаций (далее – обращения) организована в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативной правовой базой администрации муниципального района, разработанной с учетом методических рекомендаций Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и другими нормативными документами.

В 2022 году в администрацию муниципального района поступило 144 обращения, что на 4,4 % больше по сравнению с 2021 годом – 138 обращений, но уменьшилось количество вопросов в обращениях на 3,3 %: в 2022 году – 180, а в 2021 году – 186.

В администрации сельских поселений поступило и рассмотрено 137 обращений, в число которых входят и устные консультации, это на 14,4 % меньше по сравнению с 2021 годом – 160 обращений.

В письменной форме в администрацию муниципального района поступило – 93 обращения (112 вопросов), в электронной форме – 41 обращение (55 вопросов), в устной форме – 10 обращений (13 вопросов).

Лично от граждан в администрацию муниципального района поступило 121 обращение, что на 4,7 % меньше, чем в 2021 году, из вышестоящих органов государственной власти – 1 обращение, из иных государственных органов и прочих организаций – 22, в том числе 1 обращение из Управления Президента РФ.

Увеличилось количество коллективных обращений – 18 заявлений, в аналогичный период 2021 года – 9. Количеств обращений от граждан льготных категорий осталось на прежнем уровне – 8, а вот количество обращений от пенсионеров наоборот, уменьшилось – 12 в 2022 году (2021 – 15 обращений).

В 2022 году уменьшилось количество обращений, поступивших в администрацию муниципального района из главного управления Губернатора и Правительства Хабаровского края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений (далее – главное управление) с 61 до 50 обращений.

Результаты рассмотрения обращений по вопросам за 2022 год: разъяснено – 120, поддержано – 51, проверено с выездом на место - 4.

Основные вопросы в обращениях связаны: мобилизация; выселение из жилища; перебои в электроснабжении; личный прием высшими должностными лицами субъекта Российской Федерации (руководителями высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации), их заместителями, руководителями исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, их заместителями; улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

Все обращения, поступившие в 2022 году в администрацию муниципального района, делятся на пять разделов тематического классификатора: «Государство, общество, политика», «Социальная сфера», «Экономика», «Оборона, безопасность, законность» и «Жилищно-коммунальная сфера».

Анализ поступившей корреспонденции показывает, что произошло уменьшение количества обращений на 42 % по следующим тематическим классификаторам (было/стало):

- на 32 % «Социальная сфера»;
- на 51 % «Экономика».

Увеличение вопросов в поступивших обращениях по сравнению с аналогичным периодом 2021 года на 47,6 % отмечается в следующих тематических разделах:

- на 16,7% «Государство, общество, политика»;
- на 200 % «Оборона, безопасность, законность»;
- на 1,9 % «Жилищно-коммунальная сфера».

Наибольшее количество обращений поступило от жителей сёл: Троицкое (49), Маяк (9), Лидога (6), Джонка (6), Арсеньево (5), Дубовый Мыс (4).

В 2022 году главой Нанайского муниципального района Хабаровского края (далее – глава муниципального района) проведено 12 приемов граждан по вопросам:

- мобилизации;
- выселения из жилища;
- перебоев в электроснабжении;
- улучшения жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях; содержания общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория);
- социального обеспечения, социальной поддержки и социальной помощи семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам;
- конфликтных ситуаций в образовательных учреждениях;
- санитарно-эпидемиологического благополучия населения;
- лечения и оказания медицинской помощи.

30 июня 2022 г. в с. Троицкое Нанайского муниципального района Хабаровского края был проведен личный прием граждан руководителями Правительства края, под руководством начальника главного управления - Лейлы Леонидовны Ширниной, кроме того жители Нанайского муниципального района могли задать свои вопросы в режиме видеоконференцсвязи.

В рамках проведения приема было принято 15 человек по 20 вопросам. В основном это были жители с. Троицкого - 8 человек, а так же жители с. Нижняя Манома, с. Лидога, с. Найхин, п. Джонка, с. Дубовый Мыс.

Тематика поступивших вопросов касалась здравоохранения, социальной поддержки и социальной помощи, социального обеспечения, строительства и реконструкции дорог, жилищно-коммунальной сферы, обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, строительства объектов социальной сферы, природные ресурсы и охрана окружающей природной среды.

По всем поступившим вопросам даны разъяснения в ходе приема, по принятым обращениям даны письменные ответы. Некоторые вопросы находятся на контроле у Губернатора Хабаровского края.

В рамках организации взаимодействия с населением, обеспечения максимальной доступности, открытости и гласности граждане направляют обращения не только почтовыми отправлениями, но и по каналам электронной связи, также стали активнее использовать сеть «Интернет».

Администрацией муниципального района ведется работа в системе «Инцидент – менеджмент». За 2022 год было отработано более 150 обращений. Работа в данной системе позволяет нейтрализовать негатив и быстро решать проблемы, выявлять глубинные причины возникновения проблем.

В октябре 2022 г. прошел прямой эфир главы муниципального района совместно с Центром управления регионом Хабаровского края с жителями района в социальных сетях. Были даны ответы на вопросы:

- о частом отключении электроэнергии в Нанайском районе; о ситуациях с ремонтом дорог и тротуаров;
- как жители могут помочь мобилизованным бойцам;
- с организацией кружков детей в Нанайском районе;
- шло обсуждение всероссийского голосования за подключение сёл к интернету в 2023 году;
- о том, какую поддержку могут получить предприниматели в Нанайском муниципальном районе;
- связанные с организацией работы с несанкционированными объектами размещения отходов;
- о нехватке врачей в больнице и многие другие.

Данная форма работы с гражданами проводится на регулярной основе, и является одним из способов установления более быстрой обратной связи с жителями.

В 2022 году ежемесячно проводились «горячие линии» специалистами отделов управления образования, жилищно-коммунального хозяйства, сектора архитектуры и строительства, отдела экономического развития, отдела по социальным вопросам, молодежной политике и спорту, консультантом по гражданской обороне, чрезвычайной ситуации и пожарной безопасности администрации муниципального района.

Вопросы были разной направленности:

- профилактика новой коронавирусной инфекции;
- профилактика безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, защиты их прав и законных интересов;
- отдых и оздоровление детей в летний период;
- безопасность людей на водных объектах, организация мест отдыха;
- соблюдение мер пожарной безопасности в рамках введенного противопожарного режима;
- вопросы градостроительной деятельности на территории Нанайского муниципального района;
- неформальной занятости и легализации трудовых отношений;
- обслуживание и содержание многоквартирных домов в Нанайском муниципальном районе;
- вопросы предоставления молодым семьям социальных выплат на приобретение (строительство) жилья и многие другие.

В администрации муниципального района гражданам на постоянной основе оказываются консультации в устной форме специалистами органов и структурных подразделений, в том числе ответы на вопросы, поступающие на «горячие линии».

В районной газете «Ануйские перекааты» в рубрике: «Вопрос – ответ», опубликовано 13 статей по актуальным для населения вопросам. Жителей интересовали: частичная мобилизация и меры поддержки; жилье для молодых семей; вопросы, связанные с несанкционированными свалками на территории Нанайского муниципального района; оформление приусадебных земельных участков для дальнейшего строительства индивидуальных жилых домов; выплаты гражданам, ведущим личное подсобное хозяйство; обслуживание и содержание многоквартирных домов, и многое другое.

В 2022 году в связи с эпидемиологической ситуацией на территории Российской Федерации был отменен общероссийский день приема граждан.

В 2023 году основной задачей администрации муниципального района является не только оказать конкретную помощь гражданам, но и обратить внимание должностных лиц на необходимость повышения ответственности при рассмотрении обращений, не допускать неполного, поверхностного рассмотрения обращений граждан, волокиты, формальных отписок.

В целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан и для повышения эффективности организации рассмотрения обращений в 2023 году администрация Нанайского муниципального района Хабаровского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Информацию о работе с обращениями граждан и организаций в администрации муниципального района и администрациях сельских поселений муниципального района в 2022 году и задачах на 2023 год принять к сведению.

2. Заместителям главы администрации муниципального района, руководителям органов и структурных подразделений администрации муниципального района:

2.1. Принять необходимые меры по повышению ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений, поднимающих общественно значимые проблемы, коллективных, повторных, многократных обращений и обращений, поступивших в администрацию муниципального района из вышестоящих органов власти.

Срок исполнения – постоянно.

2.2. Организовать строгий учет обращений и осуществлять контроль за ходом их рассмотрения. Вести письменный учет консультаций, оказанных гражданам в устной форме, по телефону.

Срок исполнения – постоянно.

2.3. Информировать граждан на страницах районной газеты «Ануйские перекааты» в рубрике «Вопрос - ответ» о наиболее актуальных вопросах и мерах, принятых по обращениям.

Срок исполнения – ежемесячно до 25 числа, по отдельному графику.

2.4. Осуществлять контроль за соблюдением ответственными исполнителями установленных действующим законодательством сроков при

рассмотрении обращений, особое внимание обращать на полноту и объективность рассмотрения обращений.

Срок исполнения – постоянно.

3. Рекомендовать главам сельских поселений Нанайского муниципального района Хабаровского края:

3.1. Осуществлять личный прием граждан в пределах своей компетенции с дальнейшим их оформлением в системе электронного документооборота.

Срок исполнения – по утвержденному графику.

3.2. Организовать строгий учет обращений и осуществлять контроль за ходом их рассмотрения. Вести учет консультаций, оказанных гражданам в устной форме.

Срок исполнения – постоянно.

3.3. Предоставлять информацию в организационно-методический отдел администрации муниципального района о результатах рассмотрения обращений, мерах, принятых по таким обращениям.

Срок исполнения – ежемесячно до 01 числа.

3.4. Своевременно осуществлять прием обращений на ССТУ. РФ с дальнейшим размещением результатов их рассмотрения в установленный срок.

Срок исполнения – ежедневно.

3.5. Актуализировать графики приемов граждан на ССТУ. РФ в разделе «Отложенный прием».

Срок исполнения – ежемесячно 01 числа.

3.6. Осуществлять контроль за соблюдением ответственными исполнителями установленных действующим законодательством сроков при рассмотрении обращений, особое внимание обращать на полноту и объективность рассмотрения обращений.

Срок исполнения – постоянно

3.7. Предоставлять информацию в организационно-методический отдел администрации муниципального района о личных приемах, в том числе с использованием универсальных автоматизированных рабочих мест (УАРМ)

Срок исполнения – ежемесячно 01 числа.

4. Организационно-методическому отделу администрации муниципального района:

4.1. Продолжить работу по оказанию методической, практической и консультативной помощи руководителям, специалистам органов и структурных подразделений администрации муниципального района, главам сельских поселений и специалистам администраций сельских поселений муниципального района в работе с обращениями граждан.

Срок исполнения – по мере необходимости.

4.2. Продолжить работу по организации личного приема главой муниципального района, заместителями главы администрации муниципального района.

Срок исполнения - в соответствии с утвержденным графиком дней приема граждан.

4.3. Обеспечить проведение общероссийского дня приема граждан уполномоченными лицами администрации муниципального района, администрациями сельских поселений муниципального района.

Срок исполнения – по графику.

4.4. Продолжить практику систематического рассмотрения вопросов по организации работы с обращениями на совещаниях и заседаниях коллегии при главе Нанайского муниципального района.

Срок исполнения – в соответствии с календарным планом.

4.5. Продолжить работу по информированию граждан о возможности получения информации по обращениям в режиме реального времени посредством действующих ресурсов.

Срок исполнения – постоянно.

4.6. Предоставлять информацию в Главное управление по выполнению плана мероприятий Правительства Хабаровского края, органов исполнительной власти Хабаровского края и органов местного самоуправления Хабаровского края на 2023 год, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений жителей края по наиболее актуальным вопросам, решение которых входит в компетенцию органов государственной власти края и органов местного самоуправления края.

Срок исполнения – ежеквартально до 10 числа.

4.7. Размещать информацию, отчеты на официальном сайте администрации Нанайского муниципального района Хабаровского в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Обращения граждан».

Срок исполнения – ежемесячно, ежеквартально, за год.

4.8. Принимать участие в семинарах-совещаниях, организованных Главным управлением по выполнению плана мероприятий Правительства Хабаровского края.

4.9. Разработать и утвердить главой муниципального района график публикаций статей в районной газете «Ануйские перебаты» в рубрике «Вопрос-ответ».

Срок исполнения – февраль 2023 г.

4.10. Обеспечить проведение анализа результатов рассмотрения обращений граждан и организаций в соответствии с Методическими рекомендациями Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и Инструкцией по проведению анализа результатов рассмотрения обращений граждан и организаций в системе

электронного документооборота Правительства края и учету мнения авторов по всем обоснованным вопросам.

Срок исполнения – постоянно.

4.11. Осуществлять мероприятия по проверке результатов рассмотрения обращений граждан и организаций с учетом мнения авторов по всем обоснованным вопросам.

Срок исполнения – постоянно.

5. Органам администрации муниципального района совместно с организационно-методическим отделом администрации муниципального района, рекомендовать главам сельских поселений муниципального района обеспечить проведение экспертизы ценности поступивших обращений, согласно методическим рекомендациям «Проведение экспертизы ценности переписки и обращений граждан со сроком хранения «5 лет ЭПК» в организациях», разработанных комитетом по делам ЗАГС и архивов Правительства Хабаровского края.

Срок исполнения – не реже одного раза в год.

6. Сектору информационных технологий администрации муниципального района обеспечить техническую поддержку в проведении общероссийского дня приема граждан в администрации муниципального района.

Срок исполнения – по графику.

7. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава муниципального района



Н.Г. Сафронов