

О работе с обращениями граждан в администрации Должанского района за 2022 год

За прошедший календарный год в приемную администрации района поступило 139 обращений. В сравнении с 2021 годом – на 14% обращений меньше (162 обращения). В числе поступивших обращений за 2022 год выделены 94 заявления, 26 жалоб, 19 предложений.

Непосредственно от физических лиц поступило – 121 обращение (или 87%), от юридических лиц – 18 обращений (или 13%).

Тематика поступивших обращений определяется в соответствии с Общероссийским классификатором обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений, утвержденный Президентом Российской Федерации.

- 8,6% (12 обращений) - обращения от лиц, вынужденно покинувших территорию Украины не размещенных в пункте временного пребывания. Данные граждане проживают в семьях родственников. Обращения касались вопроса предоставления гуманитарной помощи (продуктовой и другой). С февраля 2022 года единовременную помощь получили 27 человек на сумму 34,5 тыс. рублей. При доставке в каждый дом была организована помощь от волонтеров района, которые созванивались с гражданами о времени и месте передачи помощи.

- 11,5% (16 обращений) – обращения по социальным вопросам, а именно по пребыванию детей в дошкольном учреждении, по транспортной доставке детей в школу, по оказанию помощи в связи с пожаром, о переносе мемориального объекта. На каждое обращение даны ответы в соответствии с компетенцией должностных лиц.

- 64,7% (90 обращений) – обращения по вопросам хозяйственной деятельности, по вопросам содержания и ремонта автомобильных дорог, создания рабочих комиссий, подведения газопровода и водопровода к домовладениям, по установке контейнерных площадок.

- 1,4% (2 обращения) - поступило по вопросам охраны окружающей среды. Вопросы касались гибели птиц на территории Вышнее-Ольшанского сельского поселения.

- 2,9% (4 обращения) – по охране порядка, вопросы по конфликтам граждан с соседями.

- 10,8% (15 обращений) - по вопросам жилищно-коммунальной сферы. Это вопросы об отсутствии воды и электричества, предоставления жилых помещений.

Поступающие обращения регистрируются в день их поступления или в рабочий день, следующий за выходными днями. Обращения рассматривает Глава района и определяет должностное лицо - исполнителя по подготовке ответа.

Большая часть ответов на обращения носит разъяснительный характер. Исполнители приводят нормы федерального, регионального законодательства,

нормы муниципальной правовой базы для разъяснения того или иного вопроса, а также компетенции органов по решению поднимаемых вопросов.

Если в обращениях постановленные вопросы не относились к компетенции администрации района, то обращения переадресовывались в другой уполномоченный орган. В установленный срок (7 календарных дней со дня регистрации обращения) осуществлялась переадресация обращения и сообщалось в письменной форме заявителю.

В случае необходимости должностные лица, рассматривающие обращение, обеспечивали рассмотрение с выездом на место.

За 2022 год от жителей поселка Долгое поступило 56 обращений или 40,3%, от жителей Вышнее-Ольшанского с/п – 14 обращений (10,1%), К-Демьяновского с/п – 5 (3,6%), от Дубровского с/п – 1 обращение (0,7%), Урыновского с/п – 3 (2,2%), Успенского с/п – 13 обращений (9,4%), Кудиновского с/п – 14 обращений (10,1%), Рогатинского с/п – 2 обращения (1,4%). Количество обращений от граждан проживающих за пределами Должанского района составило 31 обращение (22,3%).

В общем числе обращений – особое место занимают обращения членов семей мобилизованных граждан. Каждое обращение обрабатывается на предмет оказания помощи. В числе решенных проблем осуществлены утепление и ремонт фасада жилого дома, приобретение строительного материала для ремонта крыши, оказан помощь в организации поездки в больницу Орла, Смоленска, Ливны. Кроме этого, в ежедневном телефонном режиме продолжают работать главы поселений с возникающими бытовыми вопросами в мобилизованных семьях: доставка в больницу, аптеку в Долгое, мелкий ремонт электричества, помощь в зарядке автоаккумулятора и многое другое.

На официальном сайте района открыта интернет-приёмная. За год поступило 11 обращений.

Через портал «Обращаем внимание» обращений не поступало.

Через систему «Инцидент Менеджмент» поступило 149 обращений. В данной системе граждане особенно активны, так как система предполагает быстрое реагирование органов власти на обращения граждан.

Платформа обратной связи позволяет гражданам через портал Госуслуг, через мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе», а также по виджетам на сайтах органов власти субъектов РФ направлять обращения в государственные органы и органы местного самоуправления, а также участвовать в опросах, голосованиях и общественных обсуждениях. Через данную систему поступило 12 обращений.

Вышеперечисленные системы имеют разные сроки предоставления ответов, от одних суток до тридцати. Нарушений порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностными лицами администрации района не зафиксировано.

Для оперативного решения вопросов тепло, водоснабжения, электроснабжения, чрезвычайных ситуаций в администрации района круглосуточно работает Единая Дежурно-диспетчерская служба. Устные

обращения граждан фиксируются в установленные сроки, по ним принимаются необходимые меры.

С 1 июля 2017 года ежемесячно до 5 числа органы местного самоуправления представляют в Администрацию Президента Российской Федерации информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям (Сетевой справочный телефонный узел).

Анализ тематики обращений граждан способствует направлениям деятельности ОМСУ на новый календарный год. С учетом важности проблемных вопросов планируются мероприятия по устранению недостатков в работе, ремонту муниципальных объектов.

В завершении хотелось бы обратить внимание на нормы законодательства.

В соответствии с федеральным законом №59 от 02.05.2006 года «О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»:

в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный

адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В соответствии со статьей 5.59 Кодекса РФ об административных правонарушениях нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, должностными лицами влечет наложение административного штрафа в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

Спасибо за внимание.