



АДМИНИСТРАЦИЯ
ХАБАРОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
Хабаровского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

21.05.2019 № 505
г. Хабаровск

Об итогах работы с обращениями
граждан в 2017 – 2018 годах
и основных задачах на 2019 год

Работа с обращениями граждан – одно из приоритетных направлений деятельности администрации Хабаровского муниципального района (далее – администрация района) в решении наиболее острых социальных, экономических и иных проблем, возникающих в повседневной жизни граждан.

Основная деятельность по организации работы с обращениями граждан строится в соответствии с федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ), от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, Уставом Хабаровского муниципального района.

В течение 2017 – 2018 годов наблюдается увеличение обращений, поступивших в администрацию района. Всего за отчетный период поступило 2060 (949 – 2017 и 1111 – 2018) обращений граждан, из них:

- 1425 (708 – 2017 и 717 – 2018 год) непосредственно в администрацию района, что в среднем составляет 69,0 процентов от общего количества поступивших обращений;

- 635 (241 – 2017 и 394 – 2018) из иных государственных органов и прочих организаций, что в среднем составляет 31,0 процент.

По источнику поступления лидирующую позицию занимает подача заявлений по каналам электронной связи – 1118 (513 – 2017 и 605 – 2018), что в среднем составляет 54,3 процентов; на втором месте подача письменных обращений по средствам почтовых отправлений – 757 (329 – 2017 и 428 в 2018 году) в среднем – 36,7 процентов; рассмотрено обращений во время личных приемов – 185 (107 – 2017 и 78 – 2018) обращений, что в среднем составляет 9,0 процентов.

В 2018 году увеличилось количество коллективных обращений с 49 в 2017 году до 111, рост составил 126 процентов, доля коллективных обращений в общем количестве поступивших обращений составляет 10 процентов, для 2017 года данный показатель составлял 5 процентов.

На три процента возрос показатель повторных обращений, направленных в администрацию района – 75 в 2018 году (73 – 2017). Доля повторных обращений в общем количестве поступивших обращений составляет 7 процентов, для 2017 года данный показатель составлял 8 процентов.

На 77 процентов снизилось количество многократных обращений граждан – 4 в 2018 (17 – 2017). Доля многократных обращений в общем количестве поступивших обращений составляет 0,8 процента, для аналогичного периода 2017 года данный показатель составлял 4,5 процентов.

В 1111 обращениях, поступивших в 2018 году в администрацию района, содержалось 1462 вопросов, что на 26,4 процентов больше, чем в 2017 году, из них положительные решения (в порядке разъяснения и поддержки) приняты по 1333 вопросам, в том числе приняты меры по девяти обращениям, поддержано девять обращений по фактам нарушений реализации конституционных прав, недостатков в работе государственных органов, нарушений нормативных правовых актов.

По характеру вопросы делятся на пять разделов в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан и организаций Правительства Хабаровского края, утвержденным распоряжением Губернатора Хабаровского края от 29.12.2017 № 762-р:

- экономика – 624 вопроса (42,7%);
- жилищно-коммунальная сфера – 379 вопросов (25,9%);
- социальная сфера – 289 вопросов (19,8%);
- государство, общество, политика – 137 вопросов (9,4%);
- оборона, безопасность, законность – 33 вопроса (2,3%).

В разделе «Экономика» преобладают следующие вопросы:

- строительство, реконструкция эксплуатация и сохранность автомобильных дорог;
- градостроительство. Архитектура и проектирование;
- защита прав на землю, рассмотрение земельных споров, полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с «Дальневосточным гектаром»;
- газификация городского, сельских поселений Хабаровского муниципального района (далее – поселения района);
- благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров;
- государственный контроль и надзор в области долевого строительства;
- уличное освещение.

В разделе «Жилищно-коммунальная сфера» преобладают следующие вопросы:

- содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория);

- перебои в водоснабжении;
- перебои в электроснабжении;
- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества.

В разделе «Социальная сфера» преобладают следующие вопросы:

- выплата пособий и компенсаций на ребенка;
- условия проведения образовательного процесса;
- образовательные стандарты, требования к образовательному процессу;
- поступление в образовательные организации;
- конфликтные ситуации в образовательных организациях;
- заработная плата педагогических работников.

В разделе «Государство, общество, политика» преобладают следующие вопросы:

- по вопросу 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;
- по вопросу деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей;
- по вопросу нарушение сроков и порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;
- по вопросу личный прием должностными лицами органов местного самоуправления.

В разделе «Оборона, безопасность, законность» преобладают следующие вопросы:

- органы внутренних дел;
- противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности.

Органами и структурными подразделениями администрации района ежеквартально анализируется характер поступающих вопросов, корректируется работа по информированию граждан района в средствах массовой информации и на официальном сайте администрации района.

Информирование происходит через рубрику «Вопрос – ответ», в которой за 2017 – 2018 годы опубликовано 99 статей (52 статьи в 2017 и 47 в 2018 году).

У заявителей есть возможность подать обращение через общественно-политическую газету «Сельская новь» с целью освещения актуального вопроса и получения ответа в рубрике «Вопрос – ответ».

Публикуются интервью с руководителями органов местного самоуправления районного и поселенческого уровней о планах, проводимой работе и полномочиях органов местного самоуправления. Транслируется опыт взаимодействия населения и органов местного самоуправления.

С целью снижения обозначенной социальной напряженности и ин-

формирования населения о деятельности администрации района ежегодно утверждается план мероприятий администрации района, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений жителей Хабаровского муниципального района по наиболее актуальным вопросам, решение которых входит в компетенцию органов местного самоуправления муниципального района, поселений района, который корректируется по итогам полугодия.

В рамках реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» на сайте ССТУ.РФ актуализируется информация о специалистах, ответственных за работу с обращениями граждан и организаций в поселениях района, об органах местного самоуправления муниципального района и об организациях, осуществляющих публично значимые функции на территории района.

Всего на ССТУ.РФ расположено 35 организаций, включающих: администрацию района, 26 сельских поселений, 1 городское поселение, 7 организаций, осуществляющих публично значимые функции (ЖКХ).

На официальном сайте администрации района, в 23 сельских поселениях и одном городском, на страницах официальных сайтов, предназначенных для приема обращений граждан и организаций в форме электронного документа, установлено специальное программное обеспечение – счётчики обращений. В трех сельских поселениях («Село Челны», «Село Петропавловка», Улика-Национальное сельское поселение) отсутствуют официальные сайты и постоянный доступ к услуге интернет.

Ежемесячно специалистом отдела документационного обеспечения и организации работы с обращениями граждан управления по обеспечению деятельности администрации района (далее – документационный отдел), ответственным за загрузку в специальном программном обеспечении ПО АРМ ЕС ОГ данных, в ручном режиме добавляются результаты рассмотрения обращений, включая обращения, поступившие в поселения района и организации, не работающие в системе электронного документооборота (далее – СЭД), и формируются нулевые отчеты при отсутствии таковых. В связи с этим, поселениям района, не работающим в СЭД, необходимо ежемесячно предоставлять в документационный отдел информацию о количестве и характере поступивших обращений и личных приемов согласно установленным формам.

В целях повышения эффективности работы по объективному и всестороннему рассмотрению обращений граждан сотрудники администрации района ежегодно проходят стажировку, организованную управлением по работе с обращениями граждан Губернатора и Правительства Хабаровского края. Всего за 2017 – 2018 годы стажировку прошли 43 человека.

Специалисты документационного отдела систематически оказывают информационно-методическую помощь на местах и посредством телефонной связи специалистам администрации района и поселений района.

В целях повышения эффективности, совершенствования работы с обращениями граждан и выполнения требований федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ администрация Хабаровского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Управлению по обеспечению деятельности администрации района (Кузнецов А.Ю.):

1.1. Оказывать методическую и консультативную помощь специалистам органов, структурных подразделений администрации района, администраций поселений района, ответственных за организацию работы с обращениями граждан.

Срок: постоянно.

1.2. Провести выездные мероприятия в администрации поселений района по вопросу соблюдения порядка рассмотрения обращений, анализа и принятым мерам по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Срок: в соответствии с утвержденным графиком.

1.3. Провести обучающий семинар для специалистов, ответственных за работу с обращениями граждан в части применения системы личного приема граждан с использованием универсальных автоматизированных рабочих мест (далее – УАРМ).

Срок: до 31.07.2019.

1.4. Обеспечить участие администрации района в реализации пилотного проекта Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в части применения системы личного приема граждан с использованием УАРМ и направление сводного отчета установленной формы с учетом данных, предоставленных поселениями района, в Правительство Хабаровского края.

Срок: постоянно, направление отчетов – ежемесячно, до 03 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

1.5. Обеспечить системную работу по учету мнения авторов по обобщенным обращениям.

Срок: постоянно.

1.6. Организовать подготовку и обеспечить проведение общероссийского дня приема граждан.

Срок: подготовка – 4 квартал 2019, проведение – 12.12.2019.

2. Управлению по обеспечению деятельности администрации района совместно с органами и структурными подразделениями администрации района:

2.1. Обеспечить проведение проверки результатов рассмотрения обращений с учетом мнения заявителей, в том числе с выездом на место. Информацию по результатам проверок предоставлять главе района.

Срок: постоянно.

2.2. Обеспечить подготовку и опубликование информационных ма-

териалов, направленных на разъяснение наиболее актуальных вопросов, поступающих от жителей района, в рубрике «Вопрос – ответ» газеты «Сельская новь».

Срок: ежемесячно.

3. Органам, структурным подразделениям администрации Хабаровского муниципального района:

3.1. Осуществлять систематический контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением поступивших обращений граждан в соответствии с требованиями федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

Срок: постоянно.

3.2. Проводить работу по выявлению проблемных вопросов в соответствии с полномочиями и определение необходимых мер, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений граждан в органы местного самоуправления.

Срок: постоянно.

3.3. Предоставлять отчет об исполнении плана мероприятий администрации Хабаровского муниципального района, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений жителей Хабаровского муниципального района по наиболее актуальным вопросам, решение которых входит в компетенцию органов местного самоуправления Хабаровского муниципального района, городского и сельских поселений Хабаровского муниципального района.

Срок: ежеквартально, до 02 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

3.4. Организовать работу «горячих линий» по актуальным вопросам, поступающим от жителей района, с размещением информации о сроках их проведения на официальном сайте администрации района и в газете «Сельская новь».

Срок: ежемесячно, отчет в документационный – до 01 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

3.5. Информировать население о работе с обращениями граждан через средства массовой информации, официальные сайты и другие каналы связи.

Срок: постоянно.

3.6. Обеспечить участие руководителей в общероссийском дне приема граждан.

Срок: 12.12.2019.

4. Рекомендовать главам городского, сельских поселений Хабаровского муниципального района:

4.1. Осуществлять систематический контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением поступивших обращений граждан в соответствии с требованиями федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

Срок: постоянно.

4.2. Осуществлять регистрацию поступающих обращений граждан в модуле учета обращений граждан в системе электронного документооборота Правительства Хабаровского края.

Срок: постоянно.

4.3. Обеспечить участие в реализации пилотного проекта Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в части применения системы личного приема граждан с использованием универсальных автоматизированных рабочих мест (УАРМ).

Срок: постоянно, направление отчетов – ежемесячно, до 01 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

4.4. Обеспечить проведение мониторинга работы с обращениями граждан, с последующим направлением сводного анализа в документационный отдел согласно установленных форм.

Срок: ежеквартально, до 02 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

4.5. Обеспечить размещение информации по поступившим в администрации поселений района обращениям на сайте Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в закрытой сети Интернет ССТУ.РФ.

Срок: постоянно.

4.6. Организовать подготовку, обеспечить проведение общероссийского дня приема граждан с предоставлением отчетной документации в документационный отдел.

Срок: подготовка – 4 квартал 2019, проведение – 12.12.2019.

5. Управлению по обеспечению деятельности администрации района разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации района и опубликовать в информационном бюллетене «Вестник Хабаровского муниципального района».

6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Хабаровского муниципального района Лаврук И.И.

7. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

Глава района



А.П. Яц