



АДМИНИСТРАЦИЯ
ХАБАРОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
Хабаровского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19.06.2023 № 947

г. Хабаровск

Об итогах работы с обращениями
граждан в 2021 – 2022 годах
и основных задачах на 2023 год

Работа с обращениями граждан – одно из приоритетных направлений деятельности администрации Хабаровского муниципального района Хабаровского края (далее также – администрация района и район соответственно) 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», Законом Хабаровского края от 20.11.2019 № 24 «О дополнительных гарантиях прав граждан на обращение в Хабаровском крае», Уставом Хабаровского муниципального района Хабаровского края.

В течение 2022 года зафиксировано снижение обращений граждан, поступивших в администрацию района. Всего за отчетный период поступило 1362 обращения, что на 9,5 процентов меньше в сравнении с 2021 годом (1491 обращение), из них:

- 824 (2021 – 852) поступило непосредственно в администрацию района, что в среднем составило 59 процентов от общего количества поступивших обращений (уменьшение на 3,2 процентов);

- 538 (2021 – 573) – из иных государственных органов и прочих организаций, что в среднем составило 40 процентов (уменьшение на 12,1 процентов).

По источнику поступления лидирующую позицию заняла подача заявлений от жителей района по каналам электронной связи – 460 (2020 – 799, 2021 – 467), что в среднем составило 55,8 процентов; на втором месте подача письменных обращений по средствам почтовых отправлений – 316 (2020 – 518, 2021 – 353), в среднем это 38,3 процентов; рассмотрено обращений во время личных приемов – 48 (2020 – 37, 2021 – 25),

что в среднем составило 3,4 процентов.

Непосредственно в администрацию района в течение 2022 года поступило 115 коллективных обращений граждан, что на 31 процент ниже чем в 2021 году (165 коллективных обращений).

Источник поступления коллективных обращений	2021	2022	2021/2022 +/-
1	2	3	4
Запросы по коллективным и перенаправленные	103	57	-46
Непосредственно в орган	62	58	-4
Всего	165	115	-

Коллективные обращения по локации поступления:

Откуда поступило	2021	2022	2021/2022 +/-
Анастасьевское сельское поселение	5	1	- 4
Восточное сельское поселение	6	7	+ 1
Галкинское сельское поселение	3	1	- 2
Дружбинское сельское поселение	-	2	+ 2
Елабужское сельское поселение	-	1	+ 1
Корсаковское сельское поселение	28	3	- 25
Князе-Волконское сельское поселение	-	2	+ 2
Куканское сельское поселение	2	-	- 2
Корфовское городское поселение	2	2	0
Мирненское сельское поселение	13	5	- 8
Мичуринское сельское поселение	13	9	- 4
Наумовское сельское поселение	1	-	- 1
Осиновореченское сельское поселение	5	5	0
Победенское сельское поселение	-	1	+ 1
Ракитненское сельское поселение	11	14	+ 3
Сергеевское сельское поселение	8	3	- 5
Тополевское сельское поселение	26	5	- 21
Улика-Национальное сельское поселение	-	1	+ 1
Сельское поселение «Село Бычиха»	2	-	- 2
Сельское поселение «Село Ильинка»	2	2	0
Сельское поселение «Село Казакевичево»	3	-	- 3
Сельское поселение «Село Некрасовка»	5	5	0
Сельское поселение «Село Новокуровка»	-	1	+ 1

В администрацию района в 2022 году поступило 73 повторных обращения, что на 22 процента меньше чем в 2021 году (93 обращения), из них: поступивших непосредственно в администрацию района – 4, что на 26 процентов меньше предыдущего года, из иных государственных органов – 69 обращений, что на 11,4 процентов меньше, чем в 2021 году.

Количество повторных обращений	2021	2022	Итого
Запросы по повторным и перенаправленные	78	69	- 9
Непосредственно в орган	15	4	- 11
Всего	93	73	- 20

В отчетном периоде непосредственно в администрацию района многократных обращений граждан не поступило.

В отчетном периоде зафиксировано снижение на 45 процентов количества обращений от жителей района, поступивших в Правительство Хабаровского края (со 103 в 2021 году до 57 в 2022 году).

Средний показатель активности населения Хабаровского края по вопросам, содержащимся в обращениях, составил 2021 г. – 9,9 и 2022 – 12,2. В районе указанный показатель ниже среднего по Хабаровскому краю: 7,03 и 6,65 в 2021, 2022 годах.

В 1362 обращениях, поступивших в отчетном периоде в администрацию района, содержалось 1864 вопроса, из которых 926 вопросов поступило непосредственно в администрацию района, что на 5 процентов меньше, чем в 2021 году, из них положительные решения (в порядке разъяснения и поддержки) приняты по 1576 вопросам, в том числе: приняты меры по 4 обращениям, поддержано 22 обращения по фактам нарушений реализации конституционных прав, недостатков в работе государственных органов, нарушений нормативных правовых актов.

Наибольшее количество вопросов поступило по пяти разделам Тематического классификатора обращений и запросов граждан и организаций Правительства Хабаровского края, утвержденного распоряжением Губернатора Хабаровского края от 29.12.2017 № 762-р:

№ п/п	Наименование раздела и вопроса (всего за 2021/2022 годы)	Количество обращений по годам	
		2021	2022
1	2	3	4
1.	Экономика – 1721 вопрос (45 %), в том числе:	943	778
	- защита прав на землю и рассмотрение земельных споров	60 (6,3 %)	110 (14 %)
	- строительство и реконструкция дорог	67 (7,1 %)	81 (10 %)
	- благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	111 (11,8 %)	62 (8 %)
	- отлов животных	51 (5,4 %)	58 (7 %)
	- эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	81 (8,6 %)	57 (7 %)
	- транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	31 (3 %)	38 (5 %)
	- уличное освещение	28 (3 %)	31 (4 %)
	- газификация поселений	43 (4,5 %)	30 (4 %)
	- уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	29 (3 %)	24 (8 %)
	- нецелевое использование земельных участков	20 (2,1%)	15 (2 %)
	- водоснабжение поселений	33 (3,5 %)	14 (2 %)
	- загрязнение окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы	8 (1 %)	6 (1 %)
2.	Жилищно-коммунальная сфера – 999 вопросов (27 %), в том числе:	455	544
	- перебои в электроснабжении	40 (9 %)	85 (16 %)
	- несанкционированная свалка мусора, биоотходы	35 (7 %)	71 (13 %)

№ п/п	Наименование раздела и вопроса (всего за 2021/2022 годы)	Количество обращений по годам	
		2021	2022
1	2	3	4
	- содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	41 (9 %)	55 (10 %)
	- улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления	45 (10 %)	46 (8 %)
	- перебои в теплоснабжении	13 (3 %)	38 (7 %)
	- перебои в водоснабжении	32 (7 %)	31 (6 %)
	- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	46 (10 %)	24 (4 %)
	- обращение с твердыми коммунальными отходами	11 (2 %)	24 (4 %)
	- перебои в водоотведении и канализовании	15 (3 %)	17 (3 %)
	- управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	11 (2 %)	17 (3 %)
	- оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы	13 (3 %)	11 (2 %)
3.	Социальная сфера – 360 вопросов (12 %), в том числе:	129	231
	- условия проведения образовательного процесса	15 (6,5 %)	28 (12 %)
	- социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам	18 (7,7 %)	26 (11 %)
	- поступление в образовательные организации	14 (6 %)	20 (9 %)
	- образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	23 (9,9 %)	17 (7 %)
	- санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	9 (3,8 %)	10 (4 %)
	- компенсационные выплаты за утраченное имущество, за ущерб от стихийных бедствий, в том числе жилье	18 (7,7 %)	8 (3 %)
	- конфликтные ситуации в образовательных организациях	10 (4,3 %)	7 (3 %)
	- социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов и пожаров	22 (9,5 %)	5 (2 %)
4.	Государство, общество, политика – 465 вопросов (12 %), в том числе:	256	209
	- деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей	56 (22 %)	65 (5 %)
	- личный прием должностными лицами органов местного самоуправления	60 (23 %)	58 (27 %)
	- результаты рассмотрения обращения	52 (20 %)	23 (11 %)
5.	Оборона, безопасность, законность –	35	62

№ п/п	Наименование раздела и вопроса (всего за 2021/2022 годы)	Количество обращений по годам	
		2021	2022
1	2	3	4
	97 вопросов (2,5 %), в том числе:		
	- мобилизация	0	27 (43 %)
	- противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности	6 (17 %)	5 (8 %)
	- исполнение судебных решений	4 (11 %)	4 (6 %)
	- ответственность за нарушение жилищ- ного законодательства	3 (8,5)	0

Быстрое развитие цифровых технологий и их активное использование приводит к изменениям во всех сферах жизнедеятельности человека, в том числе и во взаимодействии власти и населения.

С декабря 2020 года администрация района, под контролем главного управления Губернатора и Правительства Хабаровского края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений, принимает участие в пилотном проекте Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации по использованию платформы обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами сообщений в органы местного самоуправления района и получения ответов на них. В настоящее время участие в указанном проекте регулируется распоряжением Правительства Хабаровского края от 14.04.2023 № 232-рп «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения».

В 2022 году через платформу обратной связи поступило 228 сообщений, что на 84 процента меньше в сравнении с 2021 годом. Большое количество вопросов поступает в разделе «Экономика» (эксплуатация и сохранность автомобильных дорог) 60 сообщений или 26 процентов от общего числа поступивших сообщений, в разделе «Жилищно-коммунальная сфера» – 19 сообщений, что составляет 8,3 процентов.

В целях оптимизации механизмов работы с сообщениями граждан, поступающими через официальные страницы (аккаунты) Губернатора Хабаровского края в социальных сетях, и уменьшения срока их рассмотрения, с 2023 года администрация района работает в информационной системе «Битрикс24», предназначенной для регистрации, обработки сообщений и направления ответов на них.

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 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В рамках специальной рубрики «Вопрос – ответ» общественно-политической газеты «Сельская новь» публикуются ответы на актуальные вопросы, наиболее часто поступающие в администрацию района.

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 информирования населения, в администрации района проводятся мероприятия в соответствии с планом мероприятий Правительства Хабаровского края, органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Хабаровского края, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений жителей края по наиболее актуальным вопросам, решение которых входит в компетенцию органов исполнительной власти и органов местного самоуправления края.

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

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

За отчетный период в системе ССТУ.РФ выгружено 1011 обращений: непосредственно в администрацию района поступило – 568 обращений и перенаправлено по компетенции в администрацию района – 443 обращения.

В результате рассмотрения и проведенного анализа 16 вопросов имеют статус поддержано, по 3 – меры приняты.

В течение отчетного периода администрацией района направлено в соответствии с компетенцией в поселения района и организации, осуществляющие свою деятельность на территории района, 151 обращение.

В целях совершенствования системы работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления ведется систематическая консультационная работа, оказывается информационно-методическая помощь на местах и посредством телефонной связи специалистам органов, структурных подразделений администрации района и администраций 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 Хабаровского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Управлению по обеспечению деятельности администрации администрации Хабаровского муниципального района Хабаровского края (Бокач А.В.):

1.1. Продолжить оказание методической и консультативной помощи специалистам органов, структурных подразделений администрации района, администраций поселений района, ответственных за организацию работы с обращениями граждан.

Срок: постоянно.

1.2. Проводить 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. 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 универсального автоматизированного рабочего места 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.

1.4. Обеспечить системную работу по учету мнения заявителей по обоснованным обращениям.

Срок: постоянно.

1.5. Обеспечить системную работу в пилотном проекте по использованию платформы обратной связи.

Срок: постоянно.

1.6. Организовать работу в информационной системе «Битрикс24», предназначенной для регистрации и обработки сообщений, поступающих на официальные страницы (аккаунты) Губернатора края в социальных сетях.

Срок: постоянно.

1.7. Проводить личные приемы граждан, в том числе с использованием универсальных автоматизированных рабочих мест (далее – УАРМ). Принимать участие в работе приемной граждан Губернатора и Правительства края.

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

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 материалов, 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 Хабаровского края:

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 определению необходимых мер, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений граждан в органы местного самоуправления.

Срок: постоянно.

3.3. Обеспечить реализацию мероприятий, направленных на снижение количества обращений, поступающих от жителей района.

Срок: постоянно.

3.4. Предоставлять отчет об исполнении плана мероприятий Правительства Хабаровского края, органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Хабаровского края, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений жителей Хабаровского края по наиболее актуальным вопросам, решение которых входит в компетенцию органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Хабаровского края в управление по обеспечению деятельности администрации района.

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

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

Срок: ежемесячно, отчет в управление по обеспечению деятельности администрации района – до 02 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

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

Срок: постоянно.

3.7. Обеспечить участие руководителей в общероссийском дне приема граждан.

Срок: в установленный срок.

3.8. Исключить формальный подход при рассмотрении обращений граждан, проводить проверки результатов рассмотрения обращений с учетом мнения автора.

Срок: постоянно.

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

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 УАРМ.

Срок: постоянно, направление отчетов в управление по обеспечению деятельности администрации района – ежемесячно, до 01 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

4.4. Обеспечить проведение мониторинга работы с обращениями граждан, с последующим направлением сводного анализа в управление по обеспечению деятельности администрации района согласно установленным формам.

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 и обеспечить проведение общероссийского дня приема граждан с предоставлением отчетной документации в управление по обеспечению деятельности администрации района.

Срок: проведение – в соответствии с утвержденным графиком.

5. Признать утратившим силу постановление администрации Хабаровского муниципального района Хабаровского края от 27.05.2021 № 591 «Об итогах работы с обращениями граждан в 2019 – 2020 годах и основных задачах на 2021 год».

6. Управлению по обеспечению деятельности администрации Хаба-

ровского муниципального района Хабаровского края разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Хабаровского муниципального района Хабаровского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и опубликовать в информационном бюллетене «Вестник Хабаровского района».

7. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района – начальника управления по обеспечению деятельности администрации Хабаровского муниципального района Хабаровского края Бокача А.В.

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

Глава района



А.П. Яц