

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
Иркутская область Черемховский район
Михайловское муниципальное образование
Михайловское городское поселение
Администрация

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

18.02.2021 года № 95
р.п. Михайловка

О работе с письменными и устными
обращениями граждан в администрации
Михайловского городского поселения в 2020 году

Руководствуясь Федеральным Законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», статьями 6; 33 Устава Михайловского муниципального образования, администрация Михайловского городского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Принять к сведению информацию о работе с письменными и устными обращениями граждан в администрации Михайловского городского поселения в 2020 году (прилагается).

2. Руководителю аппарата администрации, заместителю главы поселения, начальникам отделов администрации Михайловского городского поселения:

2.1. Осуществлять контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан.

2.2. Уделять особое внимание рассмотрению повторных и коллективных обращений, анализировать причины их поступления.

2.3. Не допускать нарушения сроков рассмотрения обращений граждан, установленных Федеральным Законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

2.4. Способствовать проведению информационно-разъяснительной работы среди населения по решению вопросов, поставленных в обращениях граждан.

3. Контроль исполнения данного постановления оставляю за собой.

Глава администрации

А.М. Рихальский

Информация об итогах работы с обращениями граждан в администрации Михайловского городского поселения за 2020 год

В 2020 году работа по обращению граждан по-прежнему являлась одним из важных направлений деятельности администрации Михайловского городского поселения. Обращения граждан рассматриваются в установленном порядке в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Михайловского муниципального образования, сборником методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, в том числе юридических лиц, в приёмных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления от 2015 года.

В администрации поселения сложилась определенная система работы с письмами, жалобами и заявлениями граждан.

Основными направлениями работы с письменными и устными обращениями являются:

- рассмотрение письменных обращений, направленных непосредственно на имя главы администрации;
- личный прием граждан главой администрации;
- работа с гражданами по телефонной связи.

За 2020 год в администрацию Михайловского городского поселения всего поступило **85** обращений, что на 24 обращений больше, чем за аналогичный период 2019 года.

Количественный анализ обращений свидетельствует о динамике повышения относительно предыдущего отчетного периода, это относится и устным и письменным обращениям. Количество письменных обращений увеличилось на 19 %, устных – на 10,1 %.

Тематический анализ обращений

Тематический анализ показывает, что из общего количества обращений по-прежнему большую часть составляют вопросы жилищно-коммунального хозяйства, благоустройства и вопросы социального характера (Приложение 1) К вопросам жилищно-коммунального хозяйства относятся вопросы, связанные с работой коммунальных предприятий, эксплуатацией и ремонтом жилья, Надо отметить, что за истекший период поступали письменные обращения по вопросу соблюдения теплового режима. Вопросы этого характера решались сотрудниками управляющих компаний в кратчайшие сроки в индивидуальном порядке с каждым заявителем, иногда требовали дополнительных контролирующих действий со стороны администрации.

Возросло количество обращений по вопросам благоустройства. Заявителей интересовали вопросы асфальтирования придомовых территорий многоквартирных домов, ликвидация несанкционированных свалок твердых

бытовых отходов в частном секторе, отсыпка и грейдирование дорог, освещения территории, обрезке деревьев.

Число обращений о нарушении прав и интересов соседей, нарушении тишины и других правил проживания в многоквартирных домах осталось на прежнем уровне. Вопросы такого содержания, в большинстве случаев носят административный характер, и на основании представленных участковыми уполномоченными полиции МО МВД России «Черемховский» материалов выносятся на рассмотрение Административной комиссии.

Произошло заметное увеличение количества обращений по вопросам содержания домашних животных, такие как выгул собак без намордников и поводков, оставление домашних животных без присмотра.

Всегда остаются актуальными вопросы социального характера, такие, как ненадлежащее исполнение родительских обязанностей, опеке и попечительству, о назначении денежных выплат и пособий, летней занятости и оздоровления детей и многое другое.

Работа с устными обращениями граждан

Личный приём граждан специалистами администрации осуществляется согласно утвержденного графика. Специалисты осуществляют ведение журналов приёма граждан, либо карточек личного приёма граждан.

За 2020 год главой администрации проведено 84 личных приёмов граждан, в ходе которых принято 137 посетителей.

При необходимости обращения проверялись комиссионно с выездом на место. На вопросы, требующие для рассмотрения дополнительного времени, заявитель получает письменный ответ. По всем устным обращениям граждан даны необходимые разъяснения и поручения исполнителям.

Работа с письменными обращениями граждан

Из общего числа письменных обращений в администрацию Михайловского городского поселения доставлено лично – 79, с использованием электронной почты – 0, почтовым отправлением – 0, средствами факсимильной связи – 0. Через виртуальную приёмную официального сайта администрации Михайловского городского поселения (<http://mihailovskoe-gp.ru/>) поступило 4 обращения, страницу Одноклассники-2. Все обращения, поступившие в администрацию Михайловского городского поселения, регистрируются в журнале регистрации обращений граждан. По всем обращениям даны письменные ответы, в установленный в соответствии с законодательством тридцатидневный срок.

Статистические данные о работе с обращениями граждан за 2020 год в администрации Михайловского городского поселения прилагаются. (Приложение 2).

Контроль исполнения поручений по обращениям граждан

По итогам 2020 года исполнительская дисциплина в работе с обращениями граждан находится на высоком уровне. Такого результата удалось достичь за счёт усиленного оперативного контроля сроков исполнения поручений.

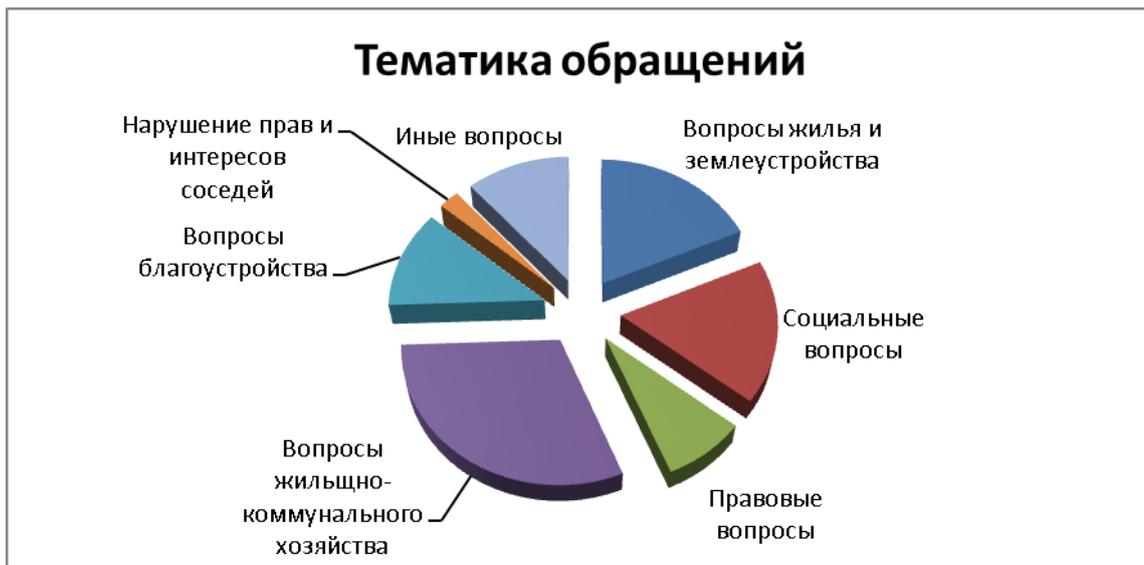
Все письменные обращения граждан и результаты рассмотрения обращений ежемесячно размещаются на федеральном информационном ресурсе ССТУ.РФ.

В администрации Михайловского городского поселения создана система работы с обращениями граждан. Сегодня на первый план выходят вопросы качества этой работы. Важнейшей задачей остается повышение ответственности должностных лиц за результаты работы с письменными и устными обращениями граждан.

Администрация Михайловского городского поселения использует средства массовой информации для освещения вопросов, наиболее остро интересующих населения поселка.

Ведущий специалист
по организационной работе

Н.Н. Федорова



Анализ письменных обращений граждан

	Категория	2018 год	2019 год	2020 год
Раздел I	Общее количество обращений.	69	61	85
	коллективные	24	1102	7
	повторные	1	0	1
	многократные	0	0	0
Раздел II	Количество обращений граждан, на которые даны ответы и или представлена информация, поступившие через:			
	Депутатов Государственной Думы Федерального Собрания РФ, депутатов Законодательного Собрания Иркутской области	0	0	0
	Управление Губернатора Иркутской области и Правительство Иркутской области	4	1	0
	Управление Президента РФ	1	0	0
	Прокуратуру	4	0	0
	Администрацию Черемховского районного муниципального образования	12	1	4
	Иные министерства, ведомства, организации	4	1	0
Раздел III	Тематика обращений			
	Жилищные вопросы, вопросы землеустройства	1	3	0
	Жилищно-коммунальное хозяйство	20	29	32
	Благоустройство	20	19	14
	Социальные вопросы	0	0	2
	Жалобы на действия (бездействия) должностных лиц		0	0
	нарушение прав и интересов соседей, общественный порядок	14	4	19
	другие вопросы	14	6	10
Раздел IV	Результаты рассмотрения обращений			
	Принято положительное или удовлетворительное решение	7	9	11
	Разъяснено	43	46	58
	Отказано	0	0	0
	Меры приняты	19	26	37
	Переадресовано по принадлежности	19	11	5
	Рассмотрено с выездом на место	19	8	11
Раздел V	Сроки исполнения			
	В срок	68	61	85
	С нарушением срока	0	0	0
	С продлением срока	1	0	0
Раздел VI	Предоставлено муниципальных услуг	2009	2025	2139