

Информация о работе с обращениями граждан, поступившими в Администрацию города Шадринска в 2021 году

В 2021 году в Администрацию города Шадринска поступило 748 письменных обращений (увеличение на 112 по сравнению с 2020 годом). Еще в декабре 2020 года добавилась новая категория обращений через Единый портал государственных услуг (ЕПГУ). В истекшем году таких обращений было 225.

По-прежнему самыми актуальными в письменных обращениях граждан остаются вопросы коммунального обслуживания – 42%, благоустройства и ремонта дорог и тротуаров – 26%; жилищные вопросы – 8%, остальные тематики составляют менее процентов.

Проводя тематический анализ обращений можно обратить внимание на их сезонные всплески. Так, например, при запуске отопительного сезона значительно увеличивается количество обращений по вопросу теплоснабжения, в зимний период – об уборке снега, в летний период – о ремонте дорог и тротуаров.

Через вышестоящие и иные организации поступило 232 обращения (в 2020 – 330). С выходом на место и участием граждан, направивших письменные обращения, рассмотрено 41%, 49% поддержаны, по 33% меры приняты, 45% даны разъяснения.

В прошедшем году поступило 9 повторных обращений.

Начиная с 2012 года более 40% письменных обращений поступало в электронном виде. В истекшем году с учетом обращений через ЕПГУ электронных обращений стало более 60%. С января 2022 года обращения, поступившие через ЕПГУ, регистрируются отдельно от письменных обращений граждан, так как они рассматриваются не в соответствии с 59-ФЗ.

На основании решения Оперативного штаба по проведению организационных санитарно-противоэпидемиологических (профилактических) мероприятий по предупреждению завоза и распространения новой коронавирусной инфекции, вызванной 2019-nCoV, на территории Курганской области и распоряжения Администрации города Шадринска от 19.03.2020 № 65-р «О введении специального режима труда в здании Администрации города Шадринска» личный прием граждан руководителями Администрации города Шадринска и ее структурных подразделений с 19.03.2020 временно ограничен. Рекомендаций о снятии такого режима в Администрацию города Шадринска на текущий момент не поступало, поэтому данное распоряжение продолжает действовать. Также в 2021 года не проводился единый день приема граждан 12 декабря.

По-прежнему граждане обращаются по вопросу оказания адресной социальной помощи. Начиная с 2020 года, количество обратившихся по данному вопросу снизилось почти вдвое: 2019 – 146 человек, 2020 – 87, 2021 – 83. Решения по каждому принимались на комиссии с предварительным обследованием жилищных условий и представлением пакета необходимых документов, в том числе справки о доходах. За счет средств бюджета города Шадринска гражданам оказана материальная помощь на сумму: 2019 – 668,5 тыс.руб., 2020 – 339,5 тыс.руб., 2021 – 351 тыс.руб. Возможно это связано с тем, что в период 2020-2021 годов были введены дополнительные выплаты семьям с детьми и пенсионерам на федеральном уровне в связи с пандемией, а также с введением государственной социальной помощи на основании социального контракта на преодоление трудной жизненной ситуации малоимущим гражданам.

С целью информирования населения о реализации полномочий органов местного самоуправления Администрация города Шадринска регулярно освещает в средствах массовой информации свою деятельность. Представители городских средств массовой информации являются постоянными участниками наиболее общественно-значимых городских совещаний. Информирование населения города Шадринска также осуществляется через официальный сайт органов местного самоуправления муниципального обра-

зования – город Шадринск Курганской области. (www.shadrinsk-city.ru), на котором граждане могут ознакомиться с правовыми актами муниципального образования – город Шадринск, получить информацию о проводимых торгах, аукционах, а также иную полезную информацию о деятельности органов местного самоуправления. В разделе «Обратная связь и контакты» граждане могут оставить свое обращение в Администрацию города Шадринска. В 2021 году принято, зарегистрировано и передано на рассмотрение 21 запрос пользователей информацией, поступивший с официального сайта ОМС.

В отчётный период на телеканале «ТНТ» в программах Шадринской телекомпании ООО «Креатив Медиа» было размещено публичных обращений, интервью, комментариев Главы города Шадринска – 94, его заместителей и руководителей структурных подразделений – 44; на канале «ШАДР-Инфо» – 39 и 81; в газетах – 101 и 88; на официальном сайте – 74 и 133.

В здании Администрации города Шадринска установлен терминал Электронной приемной для обращения граждан к Президенту РФ, который начал официально работать с 1 января 2012 года. В 2021 году из Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций в Администрацию города Шадринска обращений об обеспечении участия заявителей в личном приеме в режиме видеосвязи и доступа к терминалу «Электронной приемной Президента РФ» не поступало.

В Администрации города Шадринска строго соблюдаются сроки исполнения, ведется особый контроль за качеством подготовки ответов на обращения (27 было направлено на доработку, при этом сроки рассмотрения нарушены не были).

Все должностные лица несут ответственность за свои действия или бездействия и обязаны в срок и должным образом отвечать на обращения граждан. Статья 15 59-ФЗ, предусматривающая ответственность за нарушение настоящего закона, гласит: «Лица, виновные в нарушении настоящего Федерального закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации».

Исполнение обращений в установленные сроки, полнота и достаточность принимаемых по обращениям мер, является важнейшим показателем в работе. По объективным причинам, иногда невозможно сразу решить вопрос, но всегда можно объяснить ситуацию автору, дать промежуточный ответ, показать, что по обращению ведется неформальная работа, предпринимаются все необходимые меры, направленные на обеспечение и защиту прав и свобод граждан, а также оказывается максимально возможная помощь в разрешении вопросов, указанных в обращениях, в соответствии с действующим законодательством.

Прием письменных обращений от граждан осуществляется в соответствии с пунктом 1.2. распоряжения Администрации города Шадринска от 19.03.2020 № 65-р «О введении специального режима труда в здании Администрации города Шадринска», то есть рекомендуется оформлять обращения в письменном виде и направлять посредством:

- 1) почтового отправления (641884, г.Шадринск, ул.Свердлова, 59);
- 2) электронной почты (public@shadrinsk-city.ru);
- 3) официального сайта органов местного самоуправления муниципального образования – город Шадринск Курганской области (<http://shadrinsk-city.ru>) через вкладку «Обратная связь и контакты».

Кроме того, для удобства граждан, не имеющих возможности воспользоваться выше перечисленными способами отправки письменных обращений, в фойе на первом этаже здания Администрации города установлена коробка для документов, выемка которых производится не менее двух раз в день.