

## **Информация о работе с обращениями граждан, поступившими в Администрацию города Шадринска в 2022 году**

В 2022 году в Администрацию города Шадринска поступило 509 письменных обращений (уменьшение количества составляет 32% по сравнению с 2021 годом). Необходимо отметить, что категория обращений через Единый портал государственных услуг рассматривалась отдельно и в общую регистрацию не входит.

По-прежнему самыми актуальными в письменных обращениях граждан остаются вопросы коммунального обслуживания – 25,5% (значительное снижение по сравнению с 2021 годом, было – 42%), благоустройства и ремонта дорог и тротуаров – 26,5%; жилищные вопросы – 14%, остальные тематики составляют менее процентов.

Через вышестоящие и иные организации поступило 211 обращений (в 2021 – 232). С выходом на место и участием граждан, направивших письменные обращения, рассмотрено 33%, 39% поддержаны, по 25% меры приняты, 55% даны разъяснения.

В прошедшем году поступило 10 повторных обращений.

Начиная с 2012 года более 40% письменных обращений поступало в электронном виде. В истекшем году электронных обращений поступило 48%.

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 2022 году снова не проводился единый день приема граждан 12 декабря.

Ежегодно граждане обращаются по вопросу оказания адресной социальной помощи. В 2022 году 81 гражданину была оказана материальная помощь на общую сумму 331 тыс.руб. за счет средств бюджета города Шадринска. Решения по каждому принимались на комиссии с предварительным обследованием жилищных условий и представлением пакета необходимых документов, в том числе справки о доходах.

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 образования – город Шадринск Курганской области. ([www.shadrinsk-city.ru](http://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 2022 году принято, зарегистрировано и передано на рассмотрение 31 запрос пользователей информацией, поступивший с официального сайта ОМС.

В отчетный период на телеканале «Город» было размещено публичных обращений, интервью, комментариев Главы города Шадринска – 84, его заместителей и руководителей структурных подразделений – 34; на канале «Инфо 24» – 49 и 62; в газете «Ваша Выгода» – 98 и 87; на официальном сайте – 128 и 116.

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 2022 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 (17 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](mailto: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.