



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ОРЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

АДМИНИСТРАЦИЯ КОЛПНЯНСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

10 января 2023 года

п. Колпна

№ 5

Об итогах работы с обращениями граждан, поступившими в администрацию Колпнянского района в 4 квартале 2022 года

Рассмотрев итоги работы с письменными и устными обращениями граждан, поступившими в администрацию Колпнянского района в 4 квартале 2022 года, администрация Колпнянского района Орловской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Направить аналитическую справку «О характере почты и работе с обращениями граждан, поступившими в администрацию Колпнянского района в 4 квартале 2022 года» заместителям главы администрации района, руководителям структурных подразделений администрации для сведения и устранения имеющих место недостатков.

2. Заместителям Главы администрации района, руководителям структурных подразделений администрации:

2.1. Во избежание увеличения обращений граждан в высшие органы власти систематически проводить мониторинг ситуации по вопросам жизнеобеспечения населения, добиваться максимального удовлетворения просьб и обращений граждан.

2.2. Строго соблюдать сроки исполнения обращений граждан, графики приема граждан в установленные дни и часы.

2.3. Принять исчерпывающие меры для исполнения обращений граждан, находящихся на рассмотрении.

3. Управлению по делопроизводству, организационной и кадровой работе администрации (Романова Г.М.):

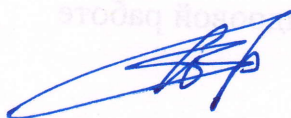
3.1. Обеспечить бесперебойное функционирование интернет-приёмной на сайте администрации Колпнянского района.

3.2. Обеспечить бесперебойное функционирование приемной Губернатора Орловской области, территориально расположенной в администрации Колпнянского района.

3.3. Ежемесячно осуществлять внесение сведений о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, о принятых по ним мерах в электронной форме через раздел «Результаты рассмотрения обращений» Портала ССТУ.РФ.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника управления по делопроизводству, организационной и кадровой работе администрации района Романову Г.М.

Глава района



В.А. Громов

**Аналитическая справка
о характере почты и работе с обращениями граждан,
поступившими в администрацию Колпнянского района
Орловской области в 4 квартале 2022 года**

В 4 квартале 2022 года в администрации Колпнянского района было зарегистрировано и рассмотрено 21 обращение (АППГ – 23) из них: письменные – 18, устные – 3. В том числе 18 заявлений и 3 жалобы.

По источнику поступления обращения распределились следующим образом:

- обращения непосредственно от граждан – 20 (или 95%) из них через сайт администрации – 3 обращения (14%);
- из органов государственной власти - 1 обращение (Департамент дорожного хозяйства Орловской области о ремонте дороги в с. Дровосечное) – 5% (АППГ – 6).

Тематика обращений следующая:

- вопросы хозяйственной деятельности – 57 % или 12 обращений (о ремонте дорог, газификации, водоотведении и освещении населенных пунктов);
- вопросы экологии и охраны окружающей среды - 14% или 3 обращения (о спиливании аварийных деревьев);
- вопросы жилищно-коммунальной сферы – 10% или 2 обращения (об улучшении жилищных условий, о содержании жилищного фонда – замена батареи ул. Терешковой 3/30);
- вопросы социальной сферы – 14% или 3 обращения (семейные отношения, образование).

Большая часть обращений решена положительно, другие носят разъяснительный характер. Самым актуальным в отчётном периоде является вопрос спиливания аварийных деревьев.

Было рассмотрено работниками аппарата администрации района 20 обращений (95% почты), 1 вопрос (5%) переадресован по компетенции рассмотрения в администрацию Ахтырского с/п (о работе главы сельской администрации).

Из общего количества обращений 5 (24%) коллективные - это обращения жителей: п. Колпна ул. Терешковой и ул. 13-й Армии о спиле аварийных деревьев (оказано содействие в подборе подрядной организации), ул. К-Маркса и Дзержинского по устройству централизованного водоотведения (рассматриваются варианты по включению объекта в областную или федеральную программу), 3-го Комсомольского пер. о замене фонаря (решено положительно) и 1-го пер. Свободы об асфальтировании переулка (находится в стадии решения).

Проведенный анализ обращений показал, что в соответствии с Общероссийским классификатором в 4 квартале 2022 года наибольшей популярностью пользовался тематический раздел «Экономика» - 15 обращений (71%).

Вторым по популярности в почте отчётного периода является раздел «Социальная сфера» - 3 обращения (14%).

На том же уровне остаются проблемы «Жилищно-коммунальной сферы» - 2 обращения (10%).

Поступило одно обращение по разделу «Оборона, безопасность, законность» (5 %).

В целях детального изучения ситуации с выездом на место было рассмотрено 5 обращений.

По территориальной принадлежности: 13 обращений (62 %) поступило от жителей городского поселения пгт. Колпна; 3 (14%) - от иногородних граждан посредством сети Интернет на официальный сайт администрации района; 5 обращений (24%) - от жителей сельских поселений района (Крутовское с/п – 2, Ахтырское, Тимирязевское и Ярищенское с/п – по 1).

Все поступившие обращения рассмотрены в срок. На отчетную дату лишь одно обращение находится в стадии рассмотрения (об асфальтировании 1-го пер. Свободы).

Кроме того ведется работа по рассмотрению обращений и сообщений жителей, поступающих в органы местного самоуправления через:

- портал «Обращаем внимание» - 1 обращение;
 - платформу обратной связи государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (ПОС) – 5 обращений.
- Указанные обращения рассмотрены в ускоренные сроки с использованием автоматизированного контроля решения проблемы и оценки качества обслуживания. В этой связи к ответам прилагались фото- видео- материалы и/или данные Глобальной навигационной системы «ГЛОНАСС»;
- социальные сети на страницы администрации и систему «Инцидент менеджмент» - 22 обращения.

Тематика данных обращений следующая: о состоянии дорог (12), о социальном обслуживании и социальной защите (2), о благоустройстве (3), мусор/свалки/ТКО (3), газ и топливо (1), государственная собственность (передача Колпнянской ЦРБ машины скорой помощи) - 1, ЖКХ (3), проведение СВО и мобилизации (2), памятники и объекты культурного наследия (1). Подобные обращения рассмотрены в сроки от 3 часов до 7 календарных дней.

В целях координации действий органов местного самоуправления, служб и ведомств при возникновении аварийных ситуаций в администрации района продолжает круглосуточную работу единая дежурная диспетчерская служба. За отчетный период ЕДДС было зафиксировано 101 сообщение.

В отчетном периоде ответственными сотрудниками администрации района продолжалась работа по ежемесячному размещению отчетов (в том числе с учетом сельских поселений) о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, о принятых по ним мерах на информационном ресурсе ССТУ.РФ в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

Нарушений порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностными лицами администрации в отчетном периоде не зафиксировано.

Начальник управления по делопроизводству,
организационной и кадровой работе



Г.М. Романова