



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ОРЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

АДМИНИСТРАЦИЯ КОЛПНЯНСКОГО РАЙОНА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

04 октября 2021 года
п. Колпна

№ 610

Об итогах работы с обращениями граждан, поступившими в администрацию Колпнянского района в 3 квартале 2021 года

Рассмотрев итоги работы с письменными и устными обращениями граждан, поступившими в администрацию Колпнянского района в 3 квартале 2021 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 3 квартале 2021 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. 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. Постановление администрации Колпнянского района № 442 от 08 июля 2021 года «Об итогах работы с обращениями граждан, поступившими в администрацию Колпнянского района в 2 квартале 2021 года» считать утратившим силу.

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

И.о.Главы администрации района

Болотская

Е.М. Болотская

Аналитическая справка о характере почты и работе с обращениями граждан, поступившими в администрацию Колпнянского района Орловской области в 3 квартале 2021 года

В 3 квартале 2021 года в администрации Колпнянского района было зарегистрировано и рассмотрено 57 обращений (АПГ – 65), все в письменном виде, так как устный прием граждан не ведется в связи с ограничительными мероприятиями, связанными с недопущением распространения на территории муниципального образования новой коронавирусной инфекции (COVID-2019), пришедшим на прием рекомендовалось обращаться в письменном виде в любой удобной для граждан форме.

В том числе: 28 заявлений и 29 жалоб.

По источнику поступления обращения распределились следующим образом:

- письменные обращения непосредственно от граждан – 17 (30%);
- через сайт администрации – 7 обращений (12%);
- через систему обработки сообщений и обращений «ОНФ. Помощь», поступивших на прямую линию Президенту РФ - 27 обращений (47%);
- из органов государственной власти - 6 обращений (АПГ – 6).

Тематика обращений:

- вопросы хозяйственной деятельности – 43 % или 25 обращений (о ремонте и строительстве дорог (11), ремонте улично-дорожной сети, газификации, водоснабжении и освещении населенных пунктов);
- вопросы жилищно-коммунальной сферы – 26% (12 жалоб по ненадлежащему содержанию и обеспечению коммунальными услугами жилого фонда, в частности по сбору и вывозу твердых коммунальных отходов, на состояние жилищного фонда и проведение капитального ремонта МКД, 3 заявления по обеспечению жилыми помещениями);
- вопросы семьи, труда и занятости, образования, культуры – 14% (8);
- вопросы гражданско-правового характера – 12 % (7) (преобладали вопросы конфликтных отношений с соседями).

Самым актуальным на протяжении отчетного периода остается вопрос ремонта дорог как местного, так и регионального значения. Гражданам разъясняется компетенция органов по решению поднимаемых вопросов.

Также не менее актуальным остается вопрос по сбору и вывозу твердых коммунальных отходов. Состоявшиеся судебные заседания не внесли ясности в решение проблем граждан по оплате счетов без оказания услуги. Все эти обращения носят разъяснительный характер, сотрудниками

администрации района даются гражданам пояснения компетенции рассмотрения их обращений УК «Зелёная роща».

Из поступивших обращений поддержано 100 % почты, в том числе меры приняты по 22 заявлениям и жалобам (39 %), даны разъяснения и рекомендации на 35 обращений (61%).

Все обращения (100%) были рассмотрены работниками аппарата администрации района.

Из общего количества обращений 3 (5%) коллективные - это обращения **жителей**: д. Покровка Карловского с/п о ремонте дороги на отдельном участке, ул. Дзержинского дома № 10 о состоянии Бакаевой Е.А., д. Красный уголок Ярищенского с/п об устройстве дороги с твёрдым покрытием.

Проведенный анализ обращений показал, что в соответствии с Общероссийским классификатором в 3 квартале 2021 года наибольшей популярностью пользовался тематический раздел «Экономика» - 27 обращений (47%).

Вторым по популярности в почте отчётного периода является раздел «Жилищно-коммунальная сфера» - 15 обращений (26%).

Также заметен значительный скачок обращений по разделу «Оборона, безопасность, законность» - 7 (12 %).

На том же уровне остаются проблемы «Социальной сферы» - 8 обращений (14%).

С выездом на место в целях детального изучения ситуации было рассмотрено 7 обращений.

Кроме того ведется работа по рассмотрению обращений граждан, поступающих в органы местного самоуправления через социальные сети на страницы администрации, через портал Орловской области «Обращаем внимание», который является инструментом взаимодействия между органами исполнительной государственной власти специальной компетенции Орловской области. Подобные обращения рассматриваются в течение 5 календарных дней и ответы направляются в форме электронного письма на указанный электронный адрес, что ускоряет и удешевляет процесс обмена информацией.

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан, администрация района тесно взаимодействует с органами местного самоуправления поселений, хозяйствующими субъектами. Так в отчетном периоде совместно были рассмотрены вопросы хозяйственной деятельности (ремонт дорог и подъездных путей с администрациями Карловского, Крутовского и Ярищенского сельского поселения).

В целях координации действий органов местного самоуправления, служб и ведомств при возникновении аварийных ситуаций в администрации

района круглосуточно работает единая дежурная диспетчерская служба. За отчетный период дежурной службой было зафиксировано 22 запроса и 41 сообщение.

В отчётном периоде ответственными сотрудниками администрации района продолжалась работа по ежемесячному размещению отчётов (в том числе с учётом 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