

ОТЧЕТ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

за 2022 год

администрации города Фокино

Письменные обращения граждан в администрации города Фокино Брянской области следует рассматривать как важное средство осуществления и охраны прав личности.

Организация работы с письменными обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации (ст. 33), Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», частично – Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов». Федеральный закон № 59-ФЗ, несмотря на свое название, распространяется на обращения всех физических лиц - не только граждан РФ, но и иностранцев, а также лиц без гражданства (ст. 1). Основное предназначение данного закона заключается в закреплении требований к составлению обращений и порядку их рассмотрения государственными органами и органами местного самоуправления.

Для предоставления обращений разработано несколько способов, а именно:

- Платформа обратной связи, (подача обращений через портал госуслуг) с помощью которого любой гражданин, зарегистрированный на портале, может сообщить о проблеме в мобильном приложении системы и проследить за ходом ее решения.
- электронная почта (g_fokino@mail.ru)
- письменные обращения
- устные обращения (личный прием граждан Главой и заместителями Главы администрации)
- обращения, поступившие из администрации Губернатора Брянской области (письменные, интернет – приемная (данная система действует на официальном сайте администрации, через которую заявители могут оставить свое обращение)

За 2022 г. в администрацию города Фокино поступило 667 письменных и устных обращений граждан, тогда как в 2021 г. - 836, т.е. в отчетном периоде наблюдается тенденция к снижению обращений граждан, это произошло за счет снижения обращений граждан в тематике землепользование (в 2021 году - 403).

Из 667 письменных и устных обращений граждан:
667 письменных (в 2021 году – 836), 28 устных (в 2021 – 22), из них на личных приемах принято 19 (в 2021 - 20).

Увеличилось количество коллективных обращений 15 (в 2021 г. -14).

Анализ тематики обращений показывает, что в целом тематическая структура остается стабильной: наиболее часто встречаемые вопросы 2022 года:

№		2021	2022
1	Всего поступило обращений:	836	667
2	В том числе писем	793	539
3	В том числе из Правительства Брянской области	69	44
4	В том числе через портал «Госуслуги» (ПОС)	64	84
5	В том числе на личном приеме	20	19
6	Рассмотрено обращений:	836	667
7	В установленные законом сроки	836	665
8	С нарушением установленного срока	-	2
9	Решено положительно	201	195
10	Отказано	79	63
11	Разъяснено	228	313
12	Проверено с выездом на место	328	291
13	Выявлено случаев волокиты либо нарушения прав и законных интересов заявителей	-	-
14	Сколько должностных лиц, виновных в нарушении прав граждан понесли наказание	-	1
15	Тематика поступивших обращений:		
16	Промышленность	-	-
17	Сельское хозяйство	-	-
18	Землепользование и экология	403	272
19	Строительство	7	9
20	Жилищные вопросы	102	99
21	Коммунальное и дорожное хозяйство	191	186
22	Торговля и бытовое обслуживание	16	23
23	Связь и телефония	-	-
23	Транспорт	4	1
24	Трудовые отношения	-	-
25	Опека, КДН	25	20
26	Здравоохранение	-	-
27	Образование	-	-
28	Культура, наука, спорт	-	-
29	Иные вопросы	88	57

Постоянно актуализируется информация в электронном справочнике в защищенном сегменте на информационном ресурсе ССТУ.РФ об уполномоченных лицах, ответственных за организацию и проведение приемов граждан, с целью обмена информацией с Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций. Осуществляется ежемесячно выгрузка информации по рассмотрению обращений граждан.

Налаживание диалога между властью и населением, осуществление системы мониторинга общественного мнения по самым актуальным вопросам жизни города, основанный на данных опросов населения, позволяет власти выявить узловые проблемы, принять эффективные управленческие решения, значительно повысить уровень доверия. С ноября 2020 года начала свою работу платформа обратной связи через портал «Госуслуги». Продолжается работа по мониторингу сообщений, поступивших через социальные сети. Оперативно отрабатываются инциденты. Сроки рассмотрения обращений граждан отслеживаются ежедневно.

Нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан должностными лицами органов местного самоуправления, в соответствии со ст. 5.59 Кодекса об административных правонарушениях влечет наложение административного штрафа в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

В администрации стало больше внимания уделяться качеству подготовки ответов на обращения граждан. Каждое обращение гражданина внимательно рассматривается, выясняются все обстоятельства, при необходимости организуется выезд к заявителю, проводятся беседы, даются различные разъяснения и только после всей этой проведенной работы, с учетом выясненных обстоятельств, дается обоснованный ответ автору.

Информация о принятых мерах по обращению доводится до заявителя в ходе «обратной связи». Регулярно проводится аналитическая работа по выявлению причин обращений граждан, усилена контрольная работа за исполнением обращений.