

ОТЧЕТ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

за 2024 год

администрации города Фокино

Работа с обращениями граждан - одно из важных направлений деятельности в работе администрации городского округа город Фокино и ведется в соответствии с Федеральным Законом РФ от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Внимание уделяется соблюдению сроков рассмотрения обращений. Все обращения, поступившие администрацию, берутся на внутренний контроль и передаются на исполнение в отделы. В случае необходимости обращения рассматриваются с привлечением автора и/или иных органов, служб и организаций, имеющих отношение к решению данного вопроса.

Необходимо отметить, что при работе с обращениями граждан соблюдается требования законодательства к защите персональных данных. Автор обращения в администрацию может выбрать вариант получения ответа: либо по электронной почте, в том случае, если указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) и адрес электронной почты (e-mail); либо в письменной форме, в том случае, если указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) и почтовый адрес.

Для предоставления обращений разработано несколько способов, а именно:

- электронная почта (g_fokino@mail.ru)
- 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)
- платформа государственных сервисов (ПГС)- система, предназначенная для приема и обработки заявлений о предоставлении услуг, поступающих с Единого портала государственных и муниципальных услуг (сервисов)

Администрация города Фокино продолжает активную работу в системе «Инцидент-менеджмент» и на Платформе обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе». Система выявляет и собирает значимые сообщения: негативные оценки, жалобы, вопросы, отзывы, благодарности, что позволяет быстро реагировать на темы, которые поднимают пользователи социальных сетей.

Обратиться вопросом можно, написав в личные сообщения группы в социальной сети «ВКонтакте»: https://vk.com/ad_fok32 , указав конкретный

адрес, свои контакты, и четко обозначив проблему.

Также можно сообщить о проблеме через виджеты платформы «Госуслуги. Решаем вместе», которые размещены на официальном сайте администрации (<https://fokino-r15.gosweb.gosuslugi.ru/>) и в официальной группе администрации города Фокино «ВКонтакте».

За 2024 год в систему «Инцидент-менеджмент» поступило 526 обращений. Основная тематика обращений: дороги-153, благоустройство-112, ЖКХ-52.

За 2024 г. в администрацию города Фокино поступило 792 письменных и устных обращений граждан, тогда как в 2023 г. - 685, т.е. в отчетном периоде наблюдается тенденция к увеличению количества обращений граждан за счет доступности электронных сервисов подачи обращений, таких как госуслуги, портал обратной связи.

Из 792 письменных и устных обращений граждан:

512 письменных (в 2022 году - 539), 42 устных (в 2023 - 31), из них на личных приемах принято 12 (в 2023 г. - 5).

Анализ тематики обращений показывает, что в целом тематическая структура остается стабильной: наиболее часто встречаемые вопросы 2023 года:

№		2023	2024
1	Всего поступило обращений:	685	792
2	В том числе писем	541	512
3	В том числе из Правительства Брянской области	59	58
4	Через портал «Госуслуги» (ПОС)	111	210
5	В том числе на личном приеме	5	12
6	Рассмотрено обращений:	685	792
7	В установленные законом сроки	685	792
8	С нарушением установленного срока	-	-
9	Решено положительно	211	245
10	Отказано	68	43
11	Разъяснено	352	175
12	Проверено с выездом на место	298	284
13	Выявлено случаев волокиты либо нарушения прав и законных интересов заявителей	-	-
14	Сколько должностных лиц, виновных в нарушении прав граждан понесли наказание	-	-
15	Тематика поступивших обращений:		
16	Промышленность	-	-
17	Сельское хозяйство	-	-
18	Землепользование и экология	346	224

19	Строительство	6	9
20	Жилищные вопросы	83	89
21	Коммунальное и дорожное хозяйство	171	154
22	Торговля и бытовое обслуживание	17	18
23	Связь и телефония	-	-
23	Транспорт	3	4
24	Трудовые отношения	1	3
25	Опека, КДН	23	26
26	Здравоохранение	-	-
27	Образование	-	-
28	Культура, наука, спорт	4	2
29	Иные вопросы	31	49

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.