



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ОРЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

АДМИНИСТРАЦИЯ КОЛПНЯНСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 10 апреля 2019 года

п. Колпня

№ 226

Об итогах работы с обращениями граждан, поступившими в администрацию Колпнянского района в 1 квартале 2019 года

Рассмотрев итоги работы с письменными и устными обращениями граждан, поступившими в администрацию Колпнянского района в 1 квартале 2019 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 1 квартале 2019 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 № 2 от 09 января 2019 года «Об итогах работы с обращениями граждан, поступившими в администрацию Колпнянского района в 4 квартале 2018 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.

Глава администрации района

Г.Л. Мясникова

**Аналитическая справка
о характере почты и работе с обращениями граждан,
поступившими в администрацию Колпнянского района
Орловской области в 1 квартале 2019 года**

В 1 квартале 2019 года в администрации Колпнянского района было зарегистрировано и рассмотрено 37 обращений (АПГ – 32), из них:

- письменные – 22
- устные – 15.

В том числе: 29 заявлений и 8 жалоб.

Через вышестоящие организации к нам поступило 5 обращений (АПГ – 4): по переадресации из администрации Орловской области через Управление Президента Российской Федерации 2 обращения (Рыбина В.О. по жилищному вопросу, Вакарева Е.М. из д. Белый Колодезь о неудовлетворительном состоянии подъезда к мусорных контейнерам), из прокуратуры Колпнянского района - 3 обращения (жалоба Шалимовой Е.И. на неправомочные действия КДН, жалоба жителей д. Спасское Второе на неудовлетворительное состояние автомобильной дороги Спасское-Спасское Второе, жалоба Халфатова Э. о ненадлежащей реабилитации ребенка-инвалида).

Из поступивших обращений меры приняты по 26 заявлениям и жалобам (что составляет 70 % всей почты), поддержано 34 обращения, не поддержано – 3 (о ненадлежащем состоянии дорог, подъездных путей (факты не подтвердились) и предоставлении помещения в общеобразовательном учреждении для аттракциона (отказано в связи с антитеррористической защищенностью)), даны разъяснения на 12 вопросов. Не решенных вопросов не имеется.

33 обращения (89%) были рассмотрены работниками аппарата администрации района, 4 – переадресованы по компетенции рассмотрения (в органы местного самоуправления поселений: Знаменского и Карловского с/п о состоянии дорог, в клиентскую службу ГУ УПФ РФ в Ливенском районе Орловской области (межрайонное) по вопросу пенсионного обеспечения, в Колпнянский ЦЗН по вопросу трудоустройства).

Из общего количества обращений 4 (11%) коллективные: это жители д. Спасское Второе с жалобой через районную прокуратуру на неудовлетворительное состояние автодороги Спасское - Спасское Второе (дан отрицательный ответ в связи с тем, что указанная автодорога не стоит на балансе ОМСУ Колпнянского района), жители 4-го Комсомольского переулка пгт. Колпна об установлении уличного фонаря и ремонта колодца (обещано установить фонарь после процедуры закупки, в ремонте колодца отказано в связи с наличием водопровода на улице и отсутствием необходимости в колодце, а так же не имением оснований на ремонт объекта, т.к. он не стоит на балансе ОМСУ), жители дома №1 по ул. Первомайской о проведении общедомового собрания (собрание проведено 25.03.2019 г.).

На личном приеме в отчетном периоде Главой администрации было принято 15 человек (АПГГ – 14).

Проведенный анализ обращений показал, что в 1 квартале 2019 года граждан в большей степени волновали вопросы социальной сферы – 19 обращений (51%). Из них: 8 запросов архивных сведений (о родственниках, о местах захоронений). Обращения рассмотрены архивным отделом администрации, в основном даны рекомендации о путях получения информации в связи с её отсутствием в муниципальном архиве.

5 обращений по тематике «Образование. Наука. Культура» рассмотрены сотрудниками администрации: 3 - по целевому направлению в вузы после окончания образовательных учреждений (вопросы рассмотрены с обещанием положительного решения по итогам государственной аттестации), на 2 - по работе Крутовской сельской библиотеки и предоставлении помещения для выступления творческого коллектива даны исчерпывающие разъяснения.

3 обращения поступило по теме «Социальное обеспечение и социальное страхование» (одно из них - жалоба о пенсионном обеспечении - было переадресовано в клиентскую службу ПФР для дачи разъяснений по поставленному вопросу).

1 человек был направлен в центр занятости населения для постановки на учет в поисках работы (гражданин признан в официальном порядке безработным, ему подыскиваются варианты трудоустройства).

Вторым по популярности обращений в 1 квартале 2019 года является тематический раздел «Экономика». 10 граждан (27%) обратилось по вопросам хозяйственной деятельности: состояние автомобильных дорог, освещение улиц, водоснабжение, оформление в собственность (аренду) земельных участков, приобретение муниципального имущества. Некоторые из этих обращений носят сезонный характер, они были вызваны неблагоприятными погодными условиями и были положительно решены в кратчайшие сроки.

По вопросам жилищно-коммунальной сферы (жилищное законодательство и его применение, обеспечение права на жильё, жилищный фонд, нежилой фонд, содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда) обратилось в отчётный период 7 граждан (19%): 4 – по вопросам предоставления жилых помещений, из них 1 жалоба (Пронина Г.И.) повторно. По 5 обращениям были даны разъяснения в соответствии с нормами жилищного законодательства о порядке предоставления жилья, в 1 обращении отказано в заключении договора социального найма в связи с отсутствием оснований, по 1 обращению оказана помощь в решении вопроса.

Продолжаются конфликтные ситуации с соседями. В отчётном периоде в администрацию района поступила 1 жалоба на неправомерные действия соседей. Она была рассмотрена с выездом на место. Конфликтующим сторонам были разъяснены права и обязанности.

Кроме того, с выездом на место в целях детального изучения ситуации было рассмотрено ещё 2 обращения (оба от жителей 4-го Комсомольского переулка).

27% (или 10 обращений) поступило через интернет-приемную администрации района. Подобные обращения рассматриваются в течение 5 календарных дней и ответы направляются в форме электронного письма на указанный электронный адрес, что ускоряет процесс обмена информацией и удешевляет его.

Из 37 обращений 11 (или 30%) поступило от иногородних граждан, 11 (30%) - от жителей пгт. Колпна и 15 (41%) - от граждан, проживающих в сельских населенных пунктах (Белоколодезское поселение – 3 обращения, Ахтырское, Знаменское, Карловское, Крутовское, Ярищенское – по 2 обращения).

В связи с введением с 1 января 2019 года услуги по сбору и вывозу твёрдых коммунальных отходов и несовершенством системы, регулирующей указанную услугу, с февраля т.г. в ОМСУ начали поступать массовые обращения населения по сбору и вывозу мусора. В этой связи в администрации Колпнянского района был организован центр сбора поступающих жалоб по телефону горячей линии 2-15-41. Жители района информируют о проблемах в рамках указанной услуги. Вся поступающая по проблемным вопросам информация аккумулируется и ежедневно направляется в Департамент внутренней политики и развития местного самоуправления Орловской области для организации оперативного реагирования на деятельность регионального оператора ООО «УК «Зеленая роща».

За период февраль-март 2019 г. по данному вопросу обратились 341 гражданин. В своих заявлениях граждане указывали следующие проблемы: счета за сбор и вывоз твердых коммунальных отходов выставлены без оказания этой услуги (около 200 заявлений), в платежных документах указаны некорректные персональные данные (ФИО, адрес места жительства) – 2, лицевой счет открыт на отсутствующего (умершего, выбывшего) абонента, т.е. используется устаревшая абонентская база – 18, выставлены счета на оплату на одного и того же абонента по нескольким адресам (по прописке и фактическому месту проживания) – 8, и самые массовые обращения – в платежных документах на оплату коммунальной услуги « обращение с твердыми коммунальными отходами» неверного указано количество зарегистрированных граждан, в связи с чем, ошибки в итоговой сумме к оплате, как правило – завышенные (свыше 300 заявлений). Сотрудниками администрации оказывалась консультативная помощь по способам решения указанной проблемы. На текущий момент обращения продолжают поступать, но их количество уменьшилось в разы (ежедневно от 1 до 8 обращений) по корректировке количества зарегистрированных лиц.

Ещё одна насущная тема отчетного периода – переход на цифровое телевизионное вещание. В рамках обеспечения своевременного и качественного перехода на территории Колпнянского района в целях

недопущения возникновения социальной напряженности органами местного самоуправления организована работа по информированию населения о сокращении аналогового вещания и переходе на цифровое наземное вещание. В этих целях в администрации района так же организована горячая линия, куда граждане могут обратиться за консультацией по вопросам перехода на цифровое ТВ. За истекший период на горячую линию обратилось 3 гражданина.

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан, администрация района тесно взаимодействует с органами местного самоуправления поселений, администрациями сельских поселений.

Кроме того, круглосуточно в администрации района работает единая дежурная диспетчерская служба, на которую возложена координация действий всех служб при возникновении аварийных ситуаций. За отчетный период дежурной службой было зафиксировано 32 запроса и 33 сообщения.

Начальник управления по делопроизводству, организационной и кадровой работе

Романова

Г.М. Романова