

Работа с обращениями граждан в 2022 году в администрации Костомукшского городского округа

1. Количество поступивших обращений

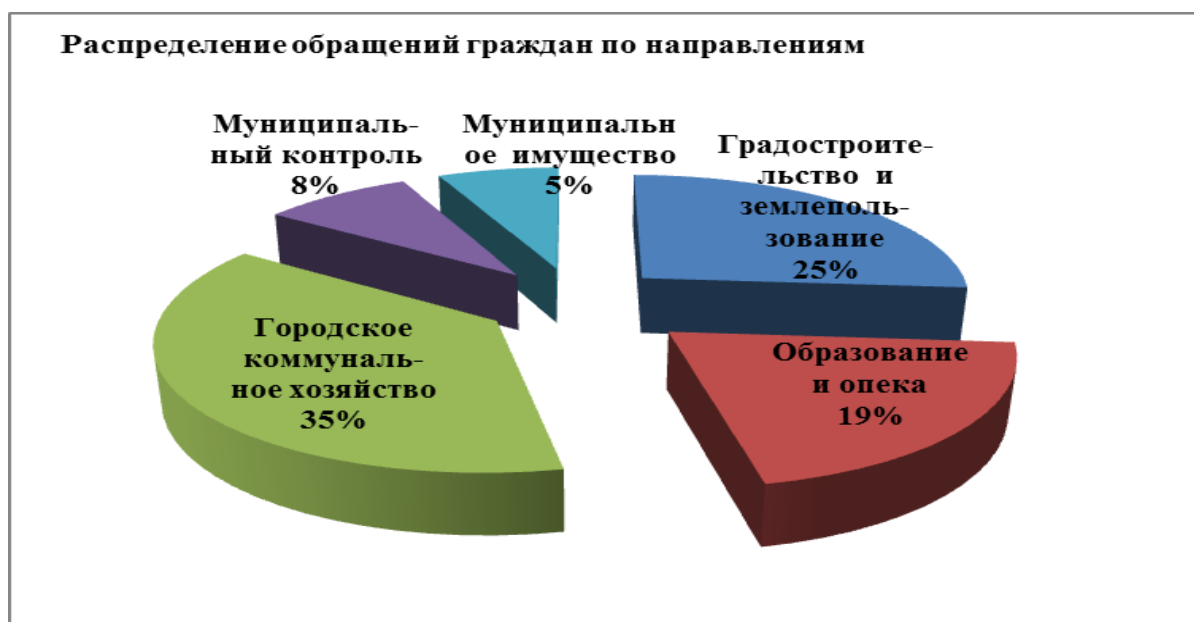
В 2022 году в администрацию Костомукшского городского округа поступило 1942 письменных обращения граждан. Наибольшее количество обращений было зарегистрировано во втором квартале 2022 года. В остальные периоды среднее значение поступающих обращений составляло порядка 450 обращений в квартал. Общее количество приведено на диаграмме «Количество обращений» в сравнении с предшествующими годами.



Основная часть обращений поступает от заявителей лично в виде письменных заявлений. Незначительная часть обращений (5,5 % от общего числа) поступает через официальный сайт из раздела «Виртуальная приемная».

С 2020 года администрация подключена к ГИС «Активный гражданин Республики Карелия» и по итогам 2022 года через данную систему было получено и рассмотрено 263 обращения

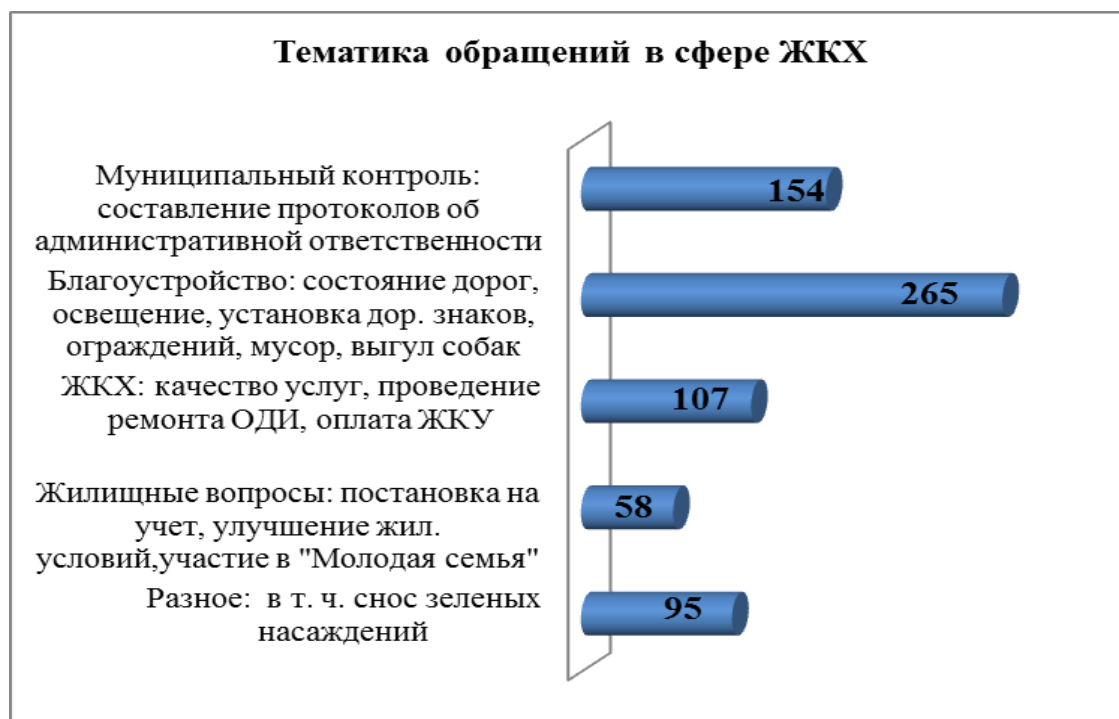
2. Тематика поступивших обращений



Тематика поступивших обращений в вопросах жителей остаётся традиционной.

Лидирующую позицию, в 2022 году занимают вопросы жилищно-коммунальной сферы – 679 (34,6 %). Актуальными были вопросы, связанные с вопросами благоустройства: производство земляных работ, движение автотранспорта и состояние дорог (265 – 14,4%), вопросы о неудовлетворительной работе обслуживающих организаций, параметрах отопления и качестве водоснабжения, высокой квартплате при невысоком качестве предоставленных коммунальных услуг, перерасчете за услуги ЖКХ, проведении капитального ремонта домов – 107 – 6,5 %. Отдельно фиксируются обращения о необходимости привлечении к административной ответственности и составления протоколов отделом муниципального контроля, входящим с состав управления городского коммунального хозяйства (154 – 8 %).

Второй по значимости темой обращений граждан являются обращения в сфере землепользования и жилищного строительства – 472 (25,3 %): предоставление земельных участков в собственность, присвоение адресов земельным участкам и жилым домам (209 – 10,8 %), выдача разрешений на строительство и ввод в эксплуатацию ИЖД (103 – 5,7 %), перепланировка и реконструкция жилых помещений (63 - 3,3 %), выдача градостроительных планов (50 – 1,8 %). Более 2 % обращений составляют вопросы разного содержания, в том числе запросы о предоставлении документов.



Третье место занимают вопросы в сфере образования, опеки и попечительства – 369 (19,7 %): образование и опека, спорт и культура, молодежная политика. Отдельное количество обращений по получению мер социальной поддержки составило в 2022 году более 10 %.

Из числа поступивших обращений в администрацию почти 5 % обращений было перенаправлено для рассмотрения по компетенции. Как правило, это вопросы заключения договоров социального найма жилого помещения, аренды земельных участков, предложения о продаже жилых помещений. В 2022 году число таких обращений составило 92. Так же в администрацию поступают обращения граждан, которые перенаправляет для рассмотрения прокуратура города, Администрация Главы Республики Карелия и различные министерства и государственные комитеты. За отчетный период количество таких обращений составило 83 обращений – почти 4,3 %.

Анализируя данные по количеству обращений граждан за предыдущие годы, наблюдается стабильно устойчивая картина числа обращений и лидирующих направлений.

В целом это представлено на следующей диаграмме:



3. Прием граждан по личным вопросам и встречи с населением

В течение 2022 года в связи с эпидемиологической ситуацией были введены ограничения на проведение личных приемов граждан. В период ослабления эпидемиологической ситуации во втором квартале был проведен День единого приема граждан, с участием представителя курирующего министерства - Министра по дорожному хозяйству, транспорту и связи Республики Карелия - С. Ю. Щебекина. На данном приеме главой округа было принято 13 человек.

Еще одной из форм взаимодействия с жителями округа по-прежнему остается возможность подать обращение через электронный сервис на официальном сайте Костомукшского городского округа в рубрике «Виртуальная приемная» или «Вопрос ответ». В 2022 году с помощью этого ресурса было получено и рассмотрено 107 обращений по различным направлениям (в 2018 – 60, в 2019 - 120, в 2020 – 108, 2021 - 76).

Большое внимание в администрации Костомукшского городского округа уделяется обеспечению доступности деятельности для населения, информационной открытости, созданию результативного механизма взаимодействия с жителями городского округа.

С целью информирования населения о деятельности органов местного самоуправления Костомукшского городского округа учреждением созданы и администрируются следующие информационные интернет-ресурсы:

1. Официальный сайт КГО;
2. Официальный паблик КГО в социальной сети ВКонтакте;
3. Официальный паблик КГО в социальной сети Одноклассники;
4. Официальный паблик КГО в социальной сети Телеграм (с 22.03.2022 г.);
5. Личная страница главы КГО в социальной сети ВКонтакте.

В 2022 году основными информационными площадками по-прежнему оставались официальный паблик КГО в ВК (охват за 2022 г. – 497532, посещения – 160085), и официальный сайт КГО (посещения – 162838).

С целью повышения доступности информации о работе ОМСУ, городских событиях и мероприятиях за 2022 год в паблике КГО было организовано 20 онлайн-трансляций. В их числе заседания Совета КГО, а также рождественское богослужение в Храме Покрова Пресвятой Богородицы, концерты XI Международного юношеского конкурса пианистов Баренц-региона композитора Г.А. Вавилова, спектакли театра «Родники».

Среди приоритетных направлений можно отметить публикации, связанные с частичной мобилизацией, а также успехами и положительными результатами в социально-экономическом развитии округа и республики (позитивная повестка).

Одним из важных на сегодняшний день инструментов формирования положительного имиджа администрации КГО и доверия к местной власти среди населения являются публикации на личных страницах лидеров общественного мнения округа. Одним из ключевых в списке ЛОМов является официальный аккаунт главы округа С.Н. Новгородова в соцсети ВКонтакте. Среднее количество публикаций – 2-3 в неделю. Общий охват за 2022 год – 172887.

В 2022 году продолжилась работа с обращениями граждан в системе Инцидент-менеджмент (819 обращений) и ПОС.Госуслуги (89 обращений). Тематика большинства обращений связана с вопросами ЖКХ.

В рамках исполнения норм Федерального закона от 14.07.2022 г. № 270-ФЗ, которым были внесены изменения в Федеральный закон от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» в ноябре 2022 г. была проделана значительная консультационно-методическая работа с подведомственными организациями по созданию (при необходимости), восстановлению доступа и администрированию официальных групп, а также получению ими отметки «Госорганизация» (22 организации).

Информирование о деятельности республиканских органов власти на ресурсах округа осуществляется с применением системы «Госпаблики», позволяющей централизованно размещать посты сразу на нескольких площадках. С декабря 2022 года к системе подключены подведомственные ОМСУ учреждения (22 организации).

Источником муниципальных правовых актов на территории КГО, помимо опубликования на официальном сайте КГО, является Сборник МПА, издаваемый МБУ «МА и ЦБ» и выходящий еженедельно по пятницам в печатном виде, а также размещаемый на официальном сайте в формате PDF. В 2022 году выпущено 54 номера сборника, что превышает плановое значение (50) в связи с большим объемом издаваемых документов.

В целом, в течение года использовался ряд мероприятий для устранения причин и условий, способствующих повышенной активности обращения по вопросам, решение которых входит в компетенцию администрации. Основные меры заключаются в:

1. Формировании доверительного отношения к органам местного самоуправления путем соблюдения контрольных сроков рассмотрения обращений граждан. Часть рассмотрений проводится в присутствии граждан, например с выездом на место или при проведении соответствующих проверочных мероприятий.
2. Проведение личного приема главой городского округа и руководством администрации при отсутствии ограничительных мер.
3. Проведение встреч с населением для рассмотрения и решения наиболее актуальных и наболевших вопросов. Традиционно подобные встречи проводятся в марте на отчетном заседании Совета Костомукшского городского округа. Так же проводятся встречи главы округа с отдельными группами населения (представителями общественности, ветеранами, инвалидами).
4. Информирование и открытость деятельности путем размещения публикаций в СМИ и на официальном сайте Костомукшского городского округа информационных статей об исполнении администрацией своих полномочий.

По итоговым результатам количества обращений граждан в 2022 году считаем целесообразным:

- продолжить работу с обращениями граждан в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- проведение ежеквартального дня приёма граждан, с участием представителей органов исполнительной власти Республики Карелия при отсутствии ограничительных мер.

- ежемесячно рассматривать и анализировать работу с обращениями граждан;

- продолжить практику оказания методической и практической помощи руководителям структурных подразделений администрации, муниципальных

предприятий и учреждений по вопросам реализации Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- особое внимание уделять обращениям, по которым даны промежуточные ответы. Практиковать информирование заявителей о продлении сроков исполнения их обращений. Не допускать формальных и недостоверных ответов;

- принимать необходимые меры по повышению ответственности должностных лиц за результаты работы с обращениями граждан, обеспечить населению доступность регулярного личного приема, строго соблюдать дни и часы приема граждан;

- при организации личного приема руководителями администрации, обратить особое внимание на необходимость принципиального улучшения работы с обращениями граждан, своевременно информировать заявителей о результатах рассмотрения их обращений, разъяснять гражданам возможные (в рамках действующего законодательства) пути и способы разрешения поднимаемых ими вопросов. Полнее аргументировать отказы в удовлетворении не обоснованных на действующем законодательстве требований заявителей, разъяснять порядок обжалования отклонения обращения;