

ОТЧЕТ
о работе с обращениями граждан в Администрации
муниципального района Красноярский Самарской области
за 2020 год

За 2020 год в отдел по работе с обращениями граждан Администрации муниципального района Красноярский Самарской области (далее – Отдел или общественная приемная) поступило 1072 обращений, что на 4,9% больше, чем за аналогичный период 2019 года.



Обращения рассматриваются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального района Красноярский Самарской области и распоряжением администрации муниципального района Красноярский Самарской области № 767 от 05.12.2016 года «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан, поступившими в Администрацию муниципального района Красноярский Самарской области».

В письменной форме поступило 1012 обращений граждан, из них большая часть (63%) – письменных обращений из вышестоящих органов и из других ведомств, организаций, остальные – непосредственно в адрес Администрации муниципального района Красноярский Самарской области (далее – Администрации).

Главе района за 2020 года было адресовано треть всех поступивших обращений (28%).

Необходимо отметить, что из-за пандемии коронавируса в Самарской области с конца марта 2020 года в режиме повышенных ограничительных мер личные приемы граждан в Администрации муниципального района Красноярский не были отменены, они перешли в форму видео связи и проводились еженедельно (каждый вторник) Главой района и его заместителями по графику. Нужно отметить, что конечно не у всех имелась возможность выйти на связь с Главой района или заместителем, в этом случае гражданам предлагалось обратиться по телефону, либо оставить или направить обращение письменно и дождаться ответа.

На личных приемах за 2020 год Главой района и заместителями Главы принято и

рассмотрено 60 обращений из них по 21-му обращению по результатам рассмотрения решение принято положительное.

В ходе личного приема Главой района принято 33 человека. Перечень вопросов, с которыми граждане обращаются на личный прием к Главе района, совпадает с письменными обращениями, поступающими в Администрацию, это:

- вопросы землепользования
- вопросы коммунального и бытового обслуживания
- вопросы предоставления жилья.

Информация о принятых мерах по обращению доводится до заявителя.

Анализ социального состава авторов обращений показывает, что большинство из них относится к социально незащищенным слоям населения: наибольшее количество обращений поступило от пенсионеров, многодетных семей, инвалидов различных категорий, детей-сирот, ветеранов.

Наибольшее количество письменных обращений в течение отчетного периода поступило по вопросам жилищно-коммунального хозяйства – 225 обращений (21% от общего числа поступивших обращений), в 2019 году также – 21%. Значительную часть в этой категории обращений составляют вопросы подведения коммуникаций к вновь выделенным земельным участкам для многодетных и молодых семей (п.Светлое Поле, с.Старый Буян, п. Кондурчинский, п.Восточный с.п.Красный Яр, д. Висловка, п. Новосемейкино); а также вопросы водоснабжения, качества жилищно-коммунальных услуг, жалобы на высокие тарифы, нарушение температурного режима и прочее.

Приоритетной в обращениях граждан была и остается проблема благоустройства поселений - 244 обращения 22,8% (2019 год-20%). Часть вопросов посвящена ремонту, строительству и расчистке дорог и пешеходных дорожек, уличному освещению, оборудованию детских площадок и дворовых территорий.

Среди других тем, которые волнуют жителей, – проблемы экологии и появления несанкционированных свалок в районе, вопросы образования, здравоохранения и др. *(по экологии - 117 обращений 10,9% . Все обращения были рассмотрены с выездом на место.*

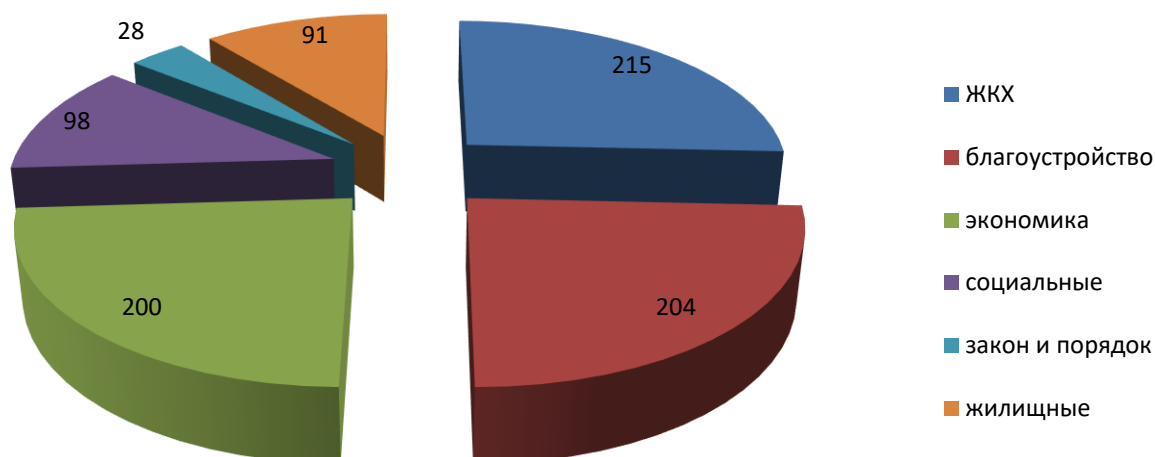
Уменьшилось количество обращений по жилищным вопросам - 86 (8%) по сравнению с 2019 на 1%. Основной поток писем касался улучшения жилищных условий посредством предоставления жилья сиротам, молодым и многодетным семьям, и другим категориям граждан.

По земельным вопросам уменьшилось количество обращений граждан, так за 2020 год поступило 181 обращение -16,9 % (в прошлом году – 19,6%). Заявители обращались по вопросам приобретения земли в собственность, в аренду, под индивидуальное жилищное строительство, несогласие с захватом земель.

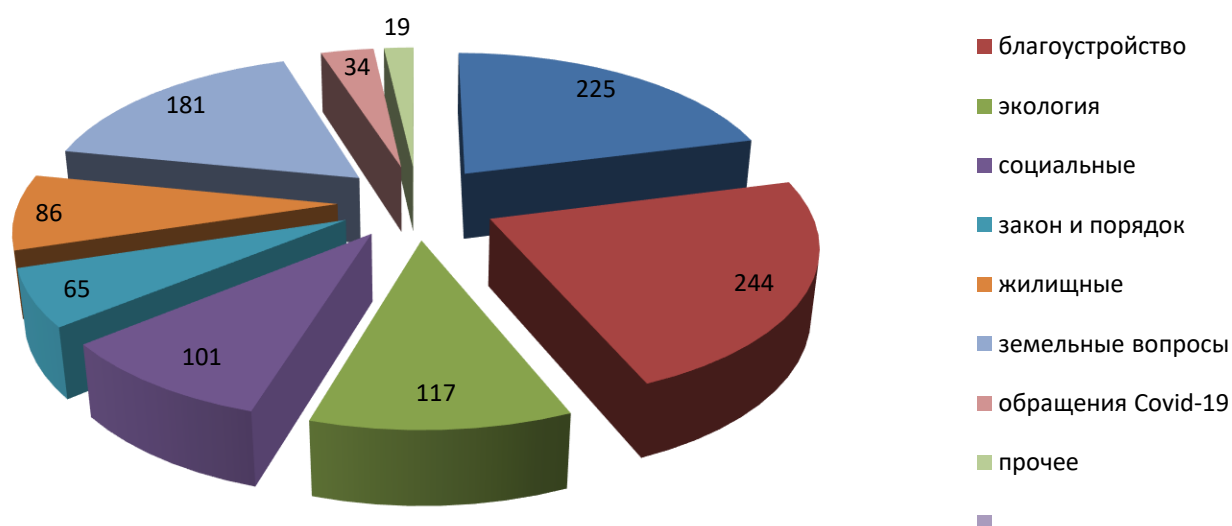
Увеличилось количество обращений по вопросам социальной защиты населения по сравнению с 2019 годом на 0,9 %.

Как меняется тематика обращений в последние два года:

тематика обращений 2019 год



тематика обращений 2020 год



Общественная приемная администрации района в течении года организовывала и принимала участие в тематических приемах граждан. В течение года были проведены приемы депутатами СГД, уполномоченным по защите прав предпринимателей в Самарской области, Уполномоченного по правам человека Самарской области.

Работа с обращениями граждан это не только работа с документами, но и с людьми, что требует не только выполнения установленных сроков и порядка рассмотрения, но и неформального подхода и желания помочь человеку.

В общественной приемной ежедневно проводится работа с устными обращениями граждан, где принимаются экстренные меры по проблемам граждан, проводится консультативная помощь, либо граждане направляются по компетенции для оперативного своевременного решения вопроса.

Обращения поступают лично от граждан, по официальной электронной почте администрации района, на личных приемах, по почте, в том числе на здании администрации размещен ящик для письменных обращений граждан, где жители района могут оставить обращения, а также из Губернаторской программы и федеральной программы ССТУ.РФ.

Необходимо отметить, что в текущем году нарушение сроков рассмотрения обращений граждан не отмечалось.

Анализ письменных и устных обращений показал, что положительно решены вопросы и приняты меры по 139 обращениям (13 %) по вопросам благоустройства поселений (уличное освещение, ремонт дорог и пешеходных дорожек, установка остановочных павильонов, обустройство придомовых территорий), ремонт крыш и подъездов многоквартирных домов, организация и восстановление подачи воды жителям района и другие.

Регулярно проводится аналитическая работа по обращениям граждан с целью выявления проблем жителей в рамках отдельно взятых поселений, не только письменных и устных обращений, но и ведется работа с сообщениями поступившими из открытых источников информации. С ответами на обращения ведется контроль по недопущению формальных отписок по обращениям граждан, обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

Отделом проводится системная работа по совершенствованию работы с обращениями граждан, принимаются меры по повышению информационной открытости деятельности исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления, обеспечению оперативной обратной связи с населением.

Администрацией муниципального района Красноярский Самарской области принимаются меры по обеспечению всесторонней реализации установленного статьей 33 Конституции Российской Федерации права граждан на обращение, повышению уровня удовлетворенности граждан результатами рассмотрения их обращений.