

Обратная связь с населением – одно из приоритетных направлений органов местного самоуправления

В ФОРМЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА ПОСТУПИЛО 47,3 ПРОЦЕНТА ОТ ОБЩЕГО КОЛИЧЕСТВА ОБРАЩЕНИЙ

■ АКТУАЛЬНАЯ ТЕМА

В Администрации Аксайского района проведен анализ обращений граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в устной и письменной формах, а также через электронную приемную граждан Ростовской области. О работе по рассмотрению обращений граждан, которая ведется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, рассказала управляющий делами Ирина Николаевна ПОНОМАРЕВА.

Всего в 2021 году в Администрацию Аксайского района поступило 2 462 обращения граждан (в 2020 году – 2 319). Стоит отметить, что число обращений увеличилось на 7,8 процент по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

Из них непосредственно на имя главы Администрации Аксайского района поступило 1 279 обращений (в 2021 году – 1 250), из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан поступило 299 обращений (в 2021 году – 247), из Правительства Ростовской области – 216 обращений (в 2021 году – 256).

В Администрацию также поступают запросы как депутатов Законодательного Собрания Ростовской области – 20 (в 2021 году – 8), так и запросы депутатов Государственной Думы РФ – 13 (в 2021 году – 6).

Необходимо выделить, что в 2021 году увеличилось количество коллективных обращений граждан – 68 (в 2020 году – 60) и в значительной мере повторных обращений – 100 (в 2020 году – 49).

Увеличение количества повторных обращений обусловлено в большей степени субъективными факторами, в том числе желанием ускорить заявителями разрешение своих вопросов. Также причинами увеличения количества обращений и жалоб, в том числе и повторных, является направление заявителями обращений сразу несколькими адресатам.

Жители Аксайского района для подачи обращения активно пользуются сервисом «Электронная приемная граждан Ростовской области». Так, в форме электронного документа в Администрацию



Обращения, сообщения и запросы граждан являются одним из источников информации о социально-экономическом положении различных групп населения или их месте проживания, об их настроениях и потребностях.

Своевременное и качественное разрешение проблем, содержащихся в обращениях, в значительной мере способствует удовлетворению нужд и запросов граждан, снятию напряженности в обществе, повышению авторитета органов власти и управления, укреплению их связи с населением.

Аксайского района поступило в текущем году 605 обращений, что составляет 47,3 процента от общего количества обращений, направленных непосредственно в Администрацию Аксайского района. Современные электронные сервисы значительно ускоряют процесс обратной связи с населением.

Наибольшее количество обращений в районную Администрацию поступило по вопросам экономической сферы – 913 обращений, что составляет 37,08 процента от общего количества поступивших обращений.

Анализ данной тематики обращений свидетельствует о том, что в 2021 году наиболее актуальными были следующие вопросы: в сфере дорожного хозяйства и транспортного обслуживания населения, безопасности дорожного движения и борьбы с аварийностью – 313 обращений, в сфере строительства, архитектуры и проектирования – 186 обращений, в сфере землеустройства, земельных отношений, установления границ – 117 обращений, в сфере деятельности субъектов торговли, торговых точек и по вопросам организации торговли – 105 обращений, в сфере водоснабжения поселений – 113 обращений, в сфере благоустройства городов и поселков, обустройства придомовых территорий – 79 обращений.

Не менее актуальными являются вопросы жителей района социальной направленности. Таковые рассматривались Администрацией в каждом третьем обращении. Всего в Администрацию Аксайского района поступило на рассмотрение 803 обращения, или 32,61 процента от общего количества обращений. Это и вопросы предо-

ставления места в детский сад – 104, работа медицинских учреждений и их сотрудников – 336, оказание материальной помощи, предоставление льгот и пособий многодетным семьям и семьям, имеющим несовершеннолетних детей – 198, система школьного образования – 112 и предоставление жилья детям-сиротам – 53.

Разумеется, особое внимание уделяется и жалобам наших граждан по вопросам жилищно-коммунальной сферы (663 обращения, что составляет 26,93 процента от общего количества обращений). По данному блоку чаще всего поднимаются следующие вопросы: перебои в водоснабжении – 259 обращений, борьба с антисанитарией, уборка мусора – 142 обращения, перебои в электроснабжении – 91 обращение, претензии к работе управляющих компаний – 102 обращения, улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма – 69 обращений.

По результатам рассмотрения поддержано и приняты меры по 934 обращениям, что составляет 38 процентов от общего числа обращений, даны разъяснения по 1 280, что составляет 52 процента.

Конечно, много обращений граждан поступает по вопросам, которые не относятся к вопросам органов местного самоуправления. Такие в установленном порядке направляются соответственно в организации или должностным лицам, к компетенции которых относится вопрос, поднятый гражданами (десять процентов от общего количества поступивших обращений).

До заявителей доводилась информация о том, какие меры предпринимались по устранению не-

достатков в различных сферах деятельности, разъяснялось действующее законодательство.

Несмотря на сложную эпидемиологическую ситуацию в стране, в Аксайском районе продолжила вести свою деятельность общественная приемная Губернатора Ростовской области, в которую за 2021 год обратились 46 граждан.

Также реализуется платформа обратной связи (ПОС), которая позволяет гражданам через электронный сервис на портале госуслуг, мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе», а также на сайтах органов власти субъектов РФ направлять сообщения в государственные органы и органы местного самоуправления по широкому спектру вопросов, а также участвовать в опросах, голосованиях и общественных обсуждениях.

Так, по системе «Платформа обратной связи» в 2021 году в Администрацию Аксайского района поступило 514 сообщений. Актуальными темами стали «Запись в лист ожидания (на вакцинацию)» – 133, что составило 25,88 процента от общего количества поступивших, «Ремонт дорог» – 63 (12,26 процента), «Запись на вакцинацию» – 34 (6,61 процента).

В связи с неблагоприятной санитарно-эпидемиологической обстановкой для обеспечения обратной связи с гражданами на официальном сайте Администрации Аксайского района созданы интерактивные сервисы, с помощью которых можно напрямую задать вопросы, связанные с деятельностью Администрации, высказать свое мнение, сообщить информацию, оставить отзыв или написать обращение по иным интересующим вопросам.

Муниципалитеты, руководствуясь принципа законности, недопущения волокиты, формализма и нарушений сроков исполнения при рассмотрении обращений граждан, продолжают совершенствовать организацию работы с обращениями граждан.

Наряду с этим в Администрации Аксайского района реализуется система мониторинга «Инцидент менеджмент», разработанная компанией «Медialogия». Ее основная цель – быстрое реагирование на темы, которые поднимают пользователи соцсетей. Система выявляет и собирает значимые сообщения: негативные оценки, жалобы, вопросы, отзывы, благодарности. Программа в основном мониторит пять популярных в России площадок: «ВКонтакте», Instagram, Facebook, Twitter и «Одноклассники».

Так, в систему «Инцидент менеджмент» в 2021 году поступило 2 710 инцидентов. Из них наибольшее количество поступило от жителей Аксайского городского поселения – 1 110.

Особое внимание хочется обратить на внедрение в 2021 году информационной системы обработки обращений граждан «ОНФ.Помощь». В рамках данной системы обращения, поступившие в ходе пресс-конференции Президента Российской Федерации В.В. Путина, направляются на рассмотрение в регионы по полномочиям, в том числе в органы местного самоуправления для решения местных вопросов, поставленных гражданами.

Так, в ходе пресс-конференции В.В. Путина, которая проходила 23 декабря 2020 года, заданные Президенту РФ вопросы по линии компетенции органов местного самоуправления Аксайского района все рассмотрены (111 обращений). Также в Администрацию для рассмотрения направлены 374 обращения, поступившие на прямую линию с Президентом Российской Федерации В.В. Путиным 30 июня 2021 года. В настоящее время все обращения рассмотрены, и гражданам даны ответы.

Кроме того, всем заявителям даны подробные разъяснения в телефонном режиме заместителями главы Администрации Аксайского района. С некоторыми заявителями состоялись рабочие встречи. По 12 обращениям решение вопросов поставлено на дополнительный контроль, в связи с большим объемом мероприятий и необходимых финансовых вложений.